



# 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

## DOCUMENTACIÓN DEL TRÁMITE

**COBROS EN CAJAS DE AGENCIAS FISCALES Y CAJEROS AUTOMÁTICOS ante la Secretaría de Hacienda de Sonora.**

Hermsillo, Sonora. Abril de 2022.



Esta publicación 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 este 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.



***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

☐	<b>Presentación.....</b>	<b>1</b>
☐	<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
☐	<b>Metodología para el análisis de trámites bajo el enfoque de procesos .....</b>	<b>5</b>
☐	<b>Documentación del trámite Cobros en cajas de agencias fiscales y cajeros automáticos..</b>	<b>9</b>
	1. Capa de planeación .....	9
	2. Capa normatividad .....	11
	3. Capa organización.....	13
	4. Capa de procesos - diagrama de flujo .....	15
	5. Información procesada en el trámite.....	21
	6. Sistemas de información de soporte para el desarrollo del trámite .....	23
	7. Análisis de riesgos del trámite.....	29

## Presentación

Fundación Ankai A.C. presenta la documentación del proceso **Cobros en cajas de agencias fiscales y cajeros automáticos** ante la Secretaría de Hacienda de Sonora. Este análisis forma parte de la metodología general para 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.***

El diseño de actividades de este 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.

Al interior de la vertiente III. El presente reporte documenta la información recopilada para el trámite **Cobros en cajas de agencias fiscales y cajeros automáticos** ante la Secretaría de Hacienda de Sonora para siete capas de información definidas por la metodología de análisis de procesos:

1. Capa de planeación;
2. Capa normativa;
3. Capa de organización;
4. Capa de procesos;
5. Capa de información;
6. Capa de sistemas de información de soporte; y
7. Capa de análisis de riesgos de corrupción en el trámite.

A través del análisis de la información correspondiente a estas capas es posible conocer las principales características del trámite tales como:

1. **Planeación:** Objetivos de la Dependencia al establecer el trámite, objetivos de las personas usuarias del trámite.

2. **Normatividad:** Marco jurídico y normativo que regula la realización del trámite, primero identificando el marco jurídico general que determina la realización del trámite y en segundo lugar analizando la normatividad más específica del mismo, la cual generalmente se ubica en el manual de procedimientos correspondiente.
3. **Organización:** Identifica quienes son las personas físicas, morales o públicas que participan en la realización del trámite. Este análisis resulta de gran relevancia pues genera la información necesaria para que en el diagrama de flujo del trámite se puedan mostrar las actividades específicas que cada actor participante realiza.
4. **Procesos:** En esta capa se articula la información de las demás capas relacionándola con el diagrama de flujo del trámite. Para ello se trabaja con una metodología armonizada con la metodología oficial para la diagramación de procesos que norma la Secretaría de la Contraloría General del estado de Sonora para, precisamente, diagramar el trámite. La diagramación describe de manera gráfica a cada una de las actividades secuenciales que tienen que ser realizadas por las personas participantes para cumplirlo u obtenerlo.
5. **Información/Datos:** En esta capa se identifican y registran los datos que se requieren a las personas solicitantes para la realización del trámite, a la vez los datos nuevos que se generan a partir de la realización del trámite. Esta información resulta de gran relevancia cuando existe una estrategia de gobierno electrónico que busca vincular a los diversos sistemas de información pública que soportan la realización de trámites en diferentes ámbitos de la acción pública.
6. **Sistemas de Información:** En el marco del proyecto, esta capa resulta muy valiosa pues permite conocer las características de los sistemas de información que dan soporte a la realización de trámite, los cuales pueden ir desde registros manuales en instrumentos físicos como hojas, libretas, hasta soluciones informáticas más desarrolladas. Esta información permite conocer el grado de automatización en el que se encuentran actualmente los trámites y por lo tanto, las posibilidades de incrementarla.
7. **Riesgos o prácticas de corrupción:** Consiste en el análisis detallado del diagrama de flujo, relacionándolo con la información de las demás capas y con los criterios sintetizados por



Fundación Ankai A.C. sobre las fuentes de riesgos de corrupción en el análisis de procesos para identificar riesgos y prácticas de corrupción.

## Introducción

El mundo moderno exige que las organizaciones públicas, independientemente de su tamaño, esfera de actuación y tipo de actividad, 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 y organizando su actividad bajo el enfoque de procesos.

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 el presente texto, Fundación Ankai A.C. sistematiza la documentación del trámite **Cobros en cajas de agencias fiscales y cajeros automáticos** ante la Secretaría de Hacienda de Sonora, con el propósito de aportar claridad sobre la forma de documentar las diferentes capas de información del trámite se incluye un apartado sobre Metodología de Análisis de Trámites bajo el enfoque de procesos.

A continuación, se presenta la información correspondiente a cada una de las siete capas de información que prevé la metodología.



## Metodología para el análisis de trámites bajo el enfoque de procesos

### 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.

### Secuencia metodológica

El análisis de procesos se expresa como en un esquema analítico que parte de la identificación de los macroprocesos institucionales, es decir de las grandes funciones que realiza una dependencia o institución, 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 capas de información, las cuales se consideran las necesarias para su comprensión, como se muestra en la imagen 1.

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

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.

La documentación de los trámites expresa la situación en la cual se desarrollan actualmente, a esto se le podría denominar “**estado actual**”.

La identificación de mejoras del trámite en diversos ámbitos, incluyendo la visibilización de los riesgos y prácticas de corrupción da lugar al “**estado deseado**”, como la orientación metodológica para la mejora del trámite.

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

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; expresa el valor público a lograr con el desarrollo del 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. Habitualmente esta base normativa se encuentra en los Manuales de Procedimientos del trámite público.

3. **Capa de Organización.** Responde a la pregunta “¿quiénes participan en las actividades del trámite público?”

Regularmente la diagramación de procesos en el sector público no considera a las personas usuarias en el análisis de procesos.

Para efectos del presente proyecto, con énfasis en la identificación de riesgos y prácticas de corrupción, se parte del hecho de que para que se produzcan prácticas de corrupción deben participar por lo menos dos actores, la o el funcionario público que induce el acto de corrupción y la persona usuaria que accede a entregar dinero, bienes, servicios o favores para omitir requisitos, agilizar, aprobar o evitar los procedimientos relativos al trámite. Desde esta perspectiva se considera fundamental incluir explícitamente a las personas usuarias como actores del trámite. Con ello se visibilizan los momentos de contacto entre ambos actores y resulta posible pensar en acciones para reducirlos, entre las que podrían destacar acciones de automatización parcial o total de procesos

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. Es decir, consiste en la descripción gráfica de los pasos necesarios para el desarrollo del trámite desde su inicio hasta su culminación, mediante una metodología homogénea y acorde a la utilizada por la Secretaría de la Contraloría General del estado de Sonora.

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.

6. **Capa de Tecnología / Sistemas de Información.** Responde al a 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”.

En términos del análisis de riesgos de corrupción en el desarrollo del trámite, 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.

## Documentación del trámite Cobros en cajas de agencias fiscales y cajeros automáticos

### 1. Capa de planeación

**Objetivo Institucional** - El objetivo final que prosigue la dependencia con la realización del trámite es:

Proporcionar el servicio de cobro de servicios, trámites y productos a la población que se encuentre habitual o temporalmente en Sonora y con ello generar ingresos para la hacienda pública estatal.

De acuerdo con la página de Trámites públicos del estado de Sonora el objetivo del trámite es: realizar el cobro y emitir un recibo oficial de pago, documento que se expide al realizar el cobro al contribuyente como comprobante de pago.

Con este trámite, la Secretaría de Hacienda se asegura de la recaudación de las obligaciones (ingresos) fiscales de las y los contribuyentes de acuerdo con la ley de ingresos, lo que puede identificarse como el objetivo específico del trámite en cuestión, según la página de Trámites Sonora.

“Se dirige a todas aquellas personas que quieren realizar un pago para obtener un bien o servicio, asimismo cumplir con sus obligaciones (ingresos) fiscales”, esto es el público objetivo, la población usuaria.<sup>1</sup>

#### **Objetivo del trámite según el Manual del Procedimiento**

Definir el proceso del Departamento de Cajas de Agencias y Sub-Agencias Fiscales, para la ejecución de la recaudación de contribuciones estatales y federales en el estado, coordinadas con la normatividad aplicable.

---

<sup>1</sup> Página de Trámites y Servicios del Gobierno de Sonora, consultado el 26 de noviembre de 2021 en [https://www.sonora.gob.mx/tramites-y-servicios/tramite\\_servicio/558.html](https://www.sonora.gob.mx/tramites-y-servicios/tramite_servicio/558.html)



### **Objetivo de las personas usuarias al realizar el trámite**

Fundación Ankai A.C., con base en la información revisada, propone que las personas profesionistas que realizan este trámite obtienen el siguiente resultado:

**Realizar uno o más pagos y recibir un comprobante oficial que les permita continuar con la obtención de servicios, productos o realización de trámites en la administración pública estatal.**

## 2. Capa normatividad

### Marco normativo general de referencia

Ley de Hacienda del Estado.

**Artículo 1o.** Los ingresos fiscales que se establecen en este ordenamiento se regularán por lo que el mismo señale y en todo lo no previsto, se aplicará supletoriamente el Código Fiscal del Estado de Sonora.

**Artículo 3o.** Cuando en esta Ley se tomen como base para el pago de los créditos a cargo de los sujetos pasivos los ingresos, se entiende que quedan comprendidos tanto los que se perciban en efectivo como en especie.

**Artículo 4o.** Cuando las autoridades fiscales presuman fundadamente que el causante no ha declarado los ingresos realmente percibidos, revisará las declaraciones tomando en cuenta los siguientes elementos: impuestos pagados a la federación o al municipio; renta del local que ocupa la negociación; importe de la energía eléctrica que consume; número de empleados que tenga a su servicio y sueldos pagados; y en general, los demás datos que puedan utilizarse para la determinación de los ingresos realmente percibidos.

### Marco normativo específico

Gobierno del estado de Sonora, Secretaría de Hacienda, Subsecretaría de Ingresos.

Dirección General de Recaudación.

*Manual de Procedimientos*

Sistema de Integración y Control de Documentos Administrativos, marzo de 2021.

### Requisitos para el desarrollo del trámite:

#### A) Requisitos para el proceso de cobro en cajas de agencias fiscales y cajeros automáticos.

1. Persona física o moral interesada en realizar un pago vinculado a algún trámite por dependencia.
2. En caso de ser necesario por el tipo de trámite, contar con el pase de caja revisado y autorizado con firma del contribuyente.

3. Los cheques nominativos no se reciben por montos mayores a \$15,000.00 pesos; cheques por montos mayores a esta cifra deberán ser de caja y/o certificados.
4. En caso de que el contribuyente presente más de un cheque nominativo, para el pago de una obligación, la suma de ellos no deberá exceder el límite de \$15,000.00 pesos, de lo contrario se solicitara cambiar por un cheque de caja y/o certificados; o bien puede cubrir la obligación con cheque más efectivo y/o tarjeta bancaria.
5. Los contribuyentes que no tengan padrón estatal, y presenten cheque foráneo, para el pago de su obligación, deberán presentar cheque de caja y/o certificado, sin importar el monto.

**Datos importantes acerca de trámite:**

- En las Agencias fiscales o Sub-agencias fiscales que cuenten con cajeros automáticos, si el pago es en efectivo o tarjeta bancaria, la o el contribuyente realizará el pago directamente en el cajero automático, solo los pagos con cheques serán cobrados por cajeros (as) presenciales en AF o SAF.



### 3. Capa organización

**Dependencia responsable del trámite:**

- Secretaría de Hacienda de Sonora.

**Área interna de la Dependencia(s) responsable del trámite:**

- Subsecretaría de Ingresos.

**Puesto de la persona responsable directa del trámite:**

- Dirección General de Recaudación.

**Área(s) interna(s) de la Dependencia(s) participante en el trámite:**

- Subdirección de rendición de Cuentas,
- Coordinación de Normatividad y Procedimientos,
- Dirección Jurídica de Ingresos,
- Dirección de Coordinación de Agencias Fiscales, y
- Agencias y Sub-Agencias Fiscales.

**Otra(s) Dependencia(s) participante(s) en el trámite, nombre oficial de otra dependencia que participa en el trámite de acuerdo con el instrumento que la constituye:**

- Todas las dependencias.

**Nombre oficial del área interna de la otra dependencia participante en el trámite de acuerdo con su Manual de Organización:**

- Agencias Fiscales.

**Puesto que participa en el trámite de acuerdo con su Manual de Organización:**

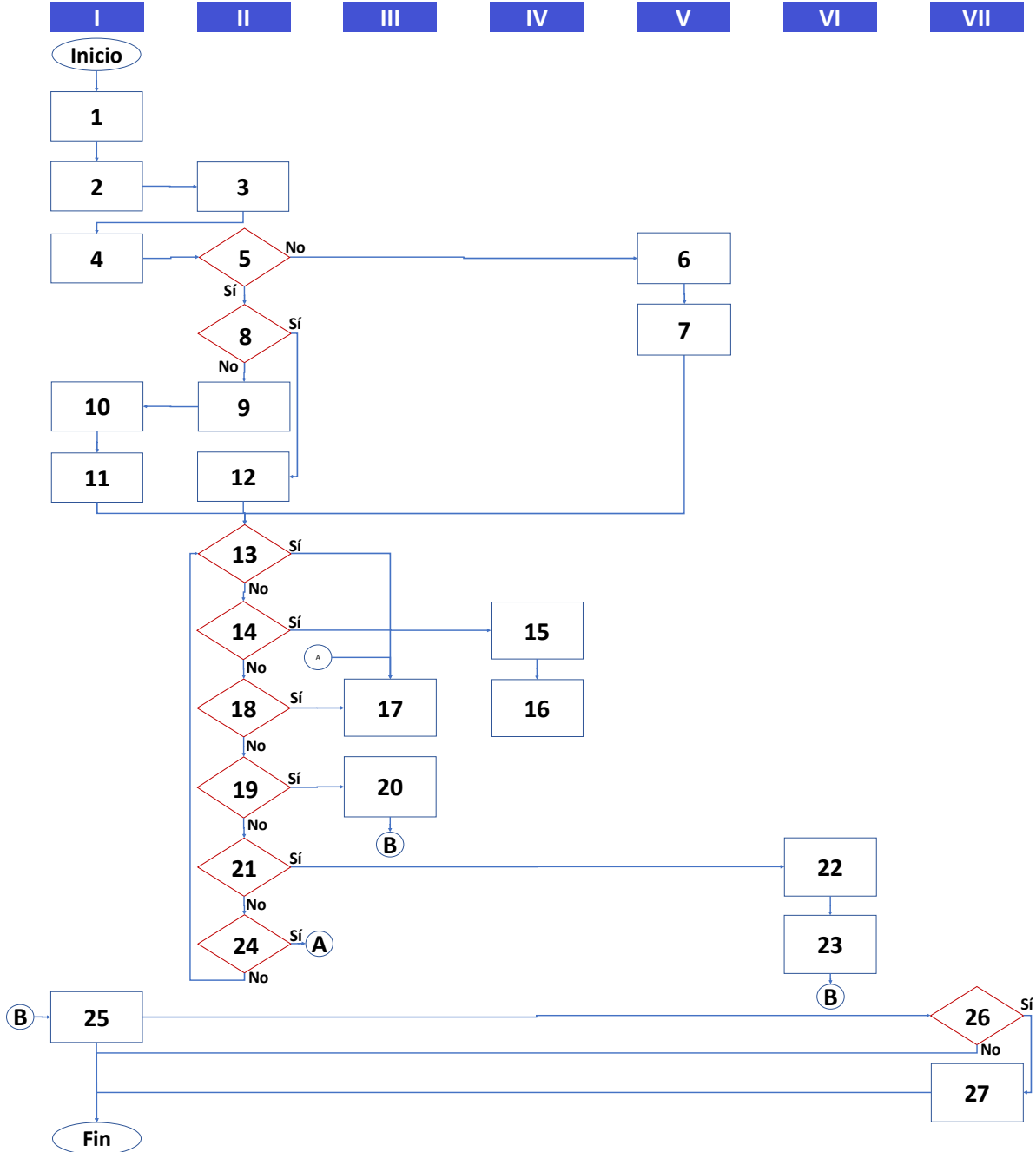
- Responsable de Caja.



**Descripción de la persona física o moral que puede realizar el trámite:**

Todas y todos los contribuyentes que sean sujetos del Fisco Estatal y Federal que acudan a las Agencias y Sub-Agencias fiscales adscritas a la Secretaría de Hacienda del Estado de Sonora.

#### 4. Capa de procesos - diagrama de flujo



## Responsables

- I. Persona contribuyente (Física / Moral).
- II. Agencia fiscal, ventanilla de información.
- III. Agencia fiscal, cajas generales.
- IV. Agencia fiscal, caja especial para pago con cheque o tarjeta.
- V. Ventanilla especial.
- VI. Tienda de conveniencia.
- VII. Agencia fiscal, área de entrega de bienes y/o servicios.

## Actividades

1. Necesita realizar un pago ante la Secretaría de Hacienda.
2. Se presenta en el Módulo de Información de la Agencia fiscal.
3. Pregunta qué tipo de pago va a realizar.
4. Informa qué tipo de pago va a realizar.
5. ¿El pase de caja lo puede generar este módulo?
6. Pasa a ventanilla especial.
7. Entrega "pase de caja".
8. ¿El pase de caja puede ser emitido por la Agencia fiscal?
9. Informa a la persona contribuyente que debe acudir a la dependencia responsable del trámite a solicitar el pase de caja.
10. Acude a la dependencia responsable del trámite a solicitar el pase de caja.
11. Regresa con "pase de caja" emitido por la dependencia.

12. Emite "pase de caja".
13. ¿El pago es con efectivo?
14. ¿El pago es con cheque o con tarjeta bancaria a meses sin intereses?
15. Pasa a pagar a ventanilla especial con cheque o tarjeta de crédito a meses sin intereses.
16. Entrega recibo oficial.
17. Pasa a cajero automático.
18. ¿El pago es con tarjeta bancaria?
19. ¿El pago es a través de la página de Hacienda en internet?
20. Entrega recibo oficial.
21. ¿El pago es en tiendas de conveniencia?
22. Realiza cobro.
23. Entrega comprobante.
25. Recibe comprobante oficial.
26. ¿El pago implica la entrega de un bien o servicio?
27. Entrega de bienes o servicios.

**Tabla 1. Preguntas de análisis derivadas de la revisión del diagrama de flujo del Trámite.**

Actividad	Responsable	Descripción	Preguntas
Actividad 1.	Persona contribuyente (Física/Moral).	El contribuyente se presenta al área de información para solicitar el trámite que necesita.	No se tuvieron preguntas
Actividad 2.	Persona contribuyente (Física/Moral).	Se presenta en el Módulo de información de la Agencia fiscal.	¿Necesita realizar un pago ante la Secretaría de Hacienda?
Actividad 3.	Módulo de información.	Identifica el tipo de trámite que se va a realizar para turnar al área correspondiente.	¿Qué tipo de pago va a realizar?
Actividad 4.	Persona contribuyente (Física/Moral).	Para realizar el pago se presenta directamente en el Módulo de información para obtener pase de caja.	No se tuvieron preguntas.
Actividad 5.	Módulo de información.	Pasa a caja especial.	¿Qué trámites requieren direccionar a ventanilla especial?
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 está conectado a algún sistema de información de las dependencias?
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.	No se tuvieron preguntas.
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.	¿Se requiere llevar el código o clave de servicio?
Actividad 9.	Persona contribuyente (Física/Moral).	Informa a la persona contribuyente que debe acudir a la dependencia responsable del trámite a solicitar el pase de caja.	No se tuvieron preguntas.
Actividad 10.	Persona contribuyente (Física/Moral).	Solicita el pase de caja en la dependencia responsable.	¿Se requiere llevar el código o clave de servicio?

Actividad	Responsable	Descripción	Preguntas
Actividad 11.	Persona contribuyente (Física/Moral).	Regresa con pase de caja emitido por la Dependencia.	No se tuvieron preguntas.
Actividad 12.	Módulo de Información.	Se emite pase de caja de los trámites que se pueden expedir en este módulo.	No se tuvieron preguntas.
Actividad 13.	Módulo de Información.	Se determina la forma de pago.	¿El pago es con efectivo?
Actividad 14.	Módulo de Información.	Se determina la forma de pago.	¿El pago es con cheque o con Tarjeta bancaria? ¿A meses sin intereses?
Actividad 15.	Módulo de ventanilla especial.	Realiza el cobro con cheque o tarjeta de crédito a meses sin intereses.	No se tuvieron preguntas.
Actividad 16.	Módulo de ventanilla especial.	Se entrega recibo oficial.	¿El pago es con efectivo?
Actividad 17.	Módulo de Información.	Se determina la forma de pago.	¿El pago es con Tarjeta bancaria?
Actividad 18.	Persona contribuyente (Física/Moral).	Pagos en efectivo, tarjeta bancaria pasan a cajero automático a realizar el pago correspondiente del pase de caja.	No se tuvieron preguntas.
Actividad 19.	Módulo de Información.	Se determina la forma de pago.	¿El pago es a través de la página de Hacienda en internet?
Actividad 20.	Página de Hacienda en Internet.	Se emite recibo oficial.	No se tuvieron preguntas.
Actividad 21.	Módulo de Información.	Se determina la forma de pago.	¿El pago es en tiendas de conveniencia?
Actividad 22.	Tiendas de conveniencia.	Realizar el cobro con pase de caja.	No se tuvieron preguntas.
Actividad 23.	Tiendas de conveniencia.	Entrega comprobante de pago.	No se tuvieron preguntas.
Actividad 24.	Módulo de Información.	Se determina la forma de pago.	¿El pago es a través de cajero automático de Agencia fiscal?
Actividad 25.	Persona contribuyente (Física/Moral).	Recibe comprobante oficial.	¿Al registrar el pago ante la Secretaría de Hacienda, éste es notificado de alguna manera a las dependencias correspondientes?
Actividad 26.	Agencia y Sub-agencia fiscal.	El pago implica entrega de un bien o servicio por parte de la Agencia fiscal	¿El sistema informático para el registro de los pagos en la Secretaría de Hacienda está conectado a algún sistema de información con las dependencias?

Actividad	Responsable	Descripción	Preguntas
Actividad 27.	Módulo de entrega de bienes o servicios.	Entrega de bienes o servicios en la ventanilla correspondiente.	No se tuvieron preguntas.

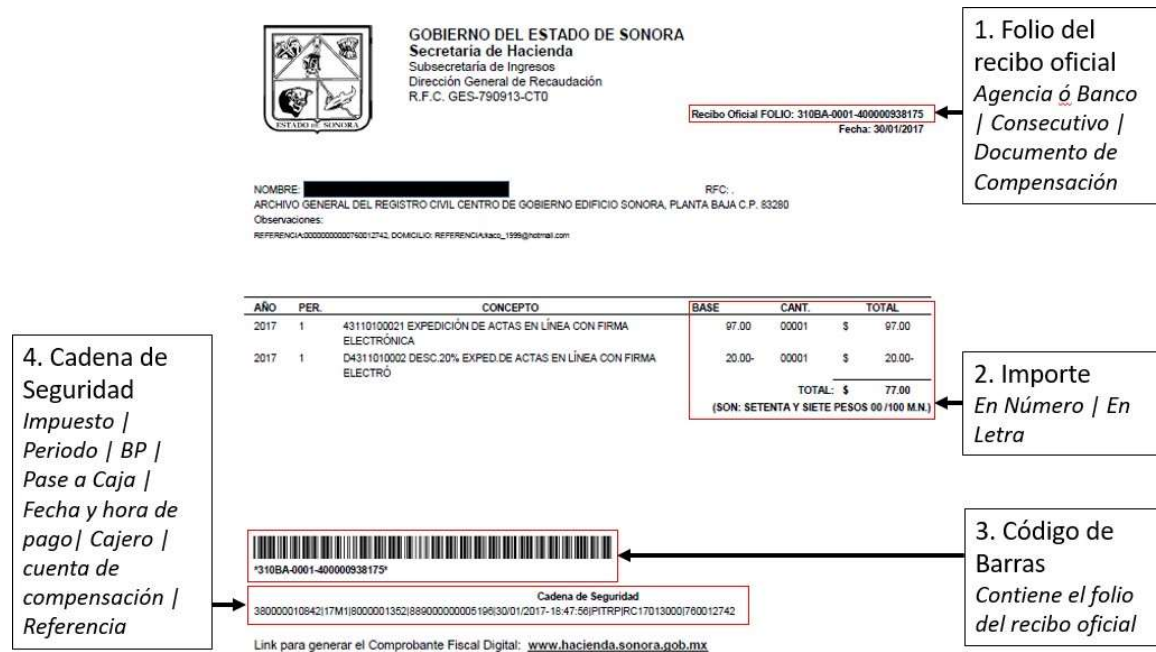


## 5. Información procesada en el trámite

Elementos adicionales de seguridad para Recibo oficial de pago.

### Antecedente

En la impresión del Recibo oficial de pago (RO) se emite un folio que contiene el número del documento de compensación, con el cual el sistema contabiliza el pago realizado. Este folio, adicionalmente, está impreso en forma de un código de barras y el documento incluye una cadena de seguridad con información específica y relevante del pago. Además de los detalles de la operación y el importe total mismo en número y letra. En la siguiente imagen se detallan estos 4 elementos (que contienen información real por lo que se oscureció el nombre del contribuyente): 1. Folio del Recibo oficial; 2. Importe; 3. Código de barras; 4. Cadena de seguridad.



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA  
Secretaría de Hacienda  
Subsecretaría de Ingresos  
Dirección General de Recaudación  
R.F.C. GES-790913-CTO

Recibo Oficial FOLIO: 310BA-0001-400000938175  
Fecha: 30/01/2017

1. Folio del recibo oficial  
*Agencia ó Banco / Consecutivo / Documento de Compensación*

NOMBRE: [REDACTED] RFC: [REDACTED]  
ARCHIVO GENERAL DEL REGISTRO CIVIL CENTRO DE GOBIERNO EDIFICIO SONORA, PLANTA BAJA C.P. 83280  
Observaciones:  
REFERENCIA:000000000000760012742, DOMICILIO: REFERENCIA:haci\_1998@netmail.com

AÑO	PER.	CONCEPTO	BASE	CANT.	TOTAL
2017	1	43110100021 EXPEDICIÓN DE ACTAS EN LÍNEA CON FIRMA ELECTRÓNICA.	97.00	00001	\$ 97.00
2017	1	D4311010002 DESC.20% EXPED.DE ACTAS EN LÍNEA CON FIRMA ELECTRO	20.00-	00001	\$ 20.00-
TOTAL:					\$ 77.00
(SON: SETENTA Y SIETE PESOS 00 /100 M.N.)					

2. Importe  
*En Número / En Letra*

310BA-0001-400000938175

3. Código de Barras  
*Contiene el folio del recibo oficial*

4. Cadena de Seguridad  
*Impuesto / Periodo | BP | Pase a Caja | Fecha y hora de pago | Cajero | cuenta de compensación | Referencia*

Cadena de Seguridad  
380000010642i17M118000001352i889000000005198i30/01/2017-16:47:56jPITRP/RC:17013000/760012742

Link para generar el Comprobante Fiscal Digital: [www.hacienda.sonora.gob.mx](http://www.hacienda.sonora.gob.mx)

Fuente: Gobierno del estado de Sonora. Secretaría de Hacienda. Comprobante emitido al realizar un pago.

Durante el desarrollo del proyecto, la Secretaría de Hacienda inició una reingeniería del trámite enfocada en fortalecer los elementos de seguridad actuales en los recibos oficiales

que se expiden al realizar cualquier pago de cualquier contribuyente, pues existía un antecedente de una Carpeta de Investigación abierta en el año 2018.

Fundación Ankai A.C. tiene la hipótesis de que el proceso de reingeniería fue detonado, en parte, por la realización 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**, pero no se tiene manera de confirmar o rechazar la hipótesis.

En este sentido, resulta relevante, además:

- Ofrecer recursos de tecnologías de información para que los contribuyentes por sí mismos puedan validar la autenticidad del Recibo oficial mismo.
- Agregar elementos de seguridad con cuando menos un número aleatorio y no solo folios consecutivos, los cuales se pueden predecir.
- Finalmente, para control interno, incluir un elemento de seguridad que un área normativa específica, diferente a la que emite dicho Recibo oficial, solo tenga acceso para validar un último elemento de seguridad.

## 6. Sistemas de información de soporte para el desarrollo del trámite

A partir de la denuncia por actos de corrupción presentada en el año 2018, la Secretaría de Hacienda inició, en el año 2021 una reingeniería del proceso para realizar los cobros, esta acción se llevó a cabo durante el análisis del trámite bajo el enfoque de procesos. Se tiene la hipótesis de que este proceso de reingeniería estuvo relacionado con el desarrollo del Proyecto de Fundación Ankaí A.C.

La descripción del sistema de información utilizado para la realización del trámite se presenta tal como funciona antes de aplicar los resultados de la reingeniería y posteriormente se presentan los requerimientos especificados para el proceso de reingeniería al trámite.

### Antes de la reingeniería:

- El sistema de información utilizado en las Agencias o Sub-agencias fiscales tiene el propósito primordial de registrar contablemente los ingresos de recursos.
- Este es un sistema cliente – servidor que funciona para un conjunto de equipos de cómputo ubicados en las Agencias o Sub-agencias fiscales.
- La operación del sistema se controla de manera independiente en cada Agencia fiscal o Sub-agencia fiscal.
- Este sistema no tiene interacción con ningún otro sistema de la Secretaría de Hacienda o de otra dependencia de la administración pública estatal.
- Una vez registrado el pago, el sistema permite la realización de operaciones y cálculos bajo un enfoque contable.
- Al final del día, el Sistema puede emitir un registro de los movimientos realizados con el propósito de realizar una conciliación contable.

- El Sistema cuenta con elementos mínimos de seguridad; sin embargo, las claves de acceso (usuario y contraseña) no son personalizados y no se cuenta con una bitácora que permita el registro de los movimientos asociándolos con las personas que los realizaron.

### Requerimientos técnicos definidos para la reingeniería.

1. En la impresión del Recibo oficial de pago (RO) se emite un folio que contiene el número del documento de compensación, con el cual el sistema contabiliza el pago realizado. Este folio, adicionalmente, está impreso en forma de un código de barras y el documento incluye una cadena de seguridad con información específica y relevante del pago. Además de los detalles de la operación y el importe total mismo en número y letra. Se detallan 4 elementos (que contienen información real por lo que se oscureció el nombre del contribuyente): 1. Folio del recibo oficial; 2. Importe; 3. Código de barras, y 4. Cadena de seguridad.
2. Se requiere fortalecer los elementos de seguridad actuales en el Recibo oficial que se expiden al realizar cualquier pago de cualquier contribuyente. En este sentido es relevante además ofrecer Tecnologías de Información para que los contribuyentes por sí mismos puedan validar la autenticidad del RO mismo; agregar elementos de seguridad, cuando menos un número aleatorio y no solo folios consecutivos –los cuales se pueden predecir– y para control interno incluir un elemento de seguridad que un área normativa específica, diferente a la que emite dicho RO, solo tenga acceso para validar un último elemento de seguridad.
3. Requerimiento dentro del documento impreso por lo que se deben agregar elementos adicionales de seguridad e integrar medios para su validación:
  - a. **Código QR de Autenticidad.** Dentro del documento de RO, se requiere incluir un código QR (de respuesta rápida) que contenga: dirección web (URL) de un sitio oficial que integre como identificador del RO un elemento aleatorio utilizando un UUID (Identificador Único Universal) que evite intentos de generar apócrifamente un identificador valido. Por medio del cual cualquier ciudadano pueda, mediante cualquier teléfono móvil, verificar la

autenticidad del documento. Este elemento se ubicaría en el documento a un costado del código de barras y la cadena de seguridad. Este elemento aleatorio estaría dado en forma estándar por la tabla DFKKCOH y el campo COKEY.

b. **Sitio de Validación de Autenticidad.** Conjuntamente con el elemento impreso anterior (Código QR de Autenticidad) se requiere un sitio web que permita autenticar este. Por lo que se requiere un sitio oficial del Gobierno del Estado de Sonora, el cual deberá estar en un protocolo seguro HTTPS, utilizando un certificado de seguridad. Para lo cual se deberá hacer una interfaz entre SAP PI (Sistema Financiero del Gobierno del estado de Sonora) y el Sitio para validar dicho código. Además, el sitio deberá incluir alguna forma de evitar ataques de denegación de servicio (DoS), utilizando una versión lo más sencilla de utilizar de la prueba CAPTCHA, sin perder de vista que es un objetivo trascendente que cualquier contribuyente pueda utilizar este. Esto para evitar que un robot intente vaciar la información de este sitio. Finalmente, el sitio deber mostrar información del RO referido a través de la URL contenido en el código QR de Autenticidad, con todos los elementos del documento y además proporcionar dos ligas, una para facilitar la emisión de factura y otra para reportar anomalías si el documento no es el correcto.

c. **Complementar el sitio de Emisión de Factura Electrónica.** En una de las ligas del Sitio de Validación de Autenticidad, en caso necesario de que el contribuyente pueda redirigirse a la sección de emisión de factura, solicitándole todos los datos requeridos en la emisión, solo que recordando de qué tramite se trata.

d. **Control de Reporte de Anomalías.** En una de las ligas del Sitio de Validación de Autenticidad, el contribuyente podrá reportar cualquier anomalía, escribiendo su nombre, correo electrónico, teléfono y describiendo la situación presentada, al no tratarse del documento RO el que el Sitio de Validación de Autenticidad presenta. En este caso se enviará un correo electrónico al área normativa que dará seguimiento a esta problemática y tener un reporte en el Sistema de Administración de Pagos (SAP).

e. **Complementar la Cadena de seguridad.** La Cadena de seguridad actualmente integra los siguientes elementos:

Impuesto | Período | BP | Pase de caja | Fecha y hora de pago | Usuario SAP del Cajero | Cuenta de compensación | Referencia

- Impuesto. Número que identifica en sistema la obligación que ha sido pagada.
- Período. Se trata del período que abarca esta contribución, ya que las obligaciones son recurrentes, cada cierto tiempo.
- BP. Se trata del identificador del contribuyente en el sistema SAP.
- Pase de caja. Se trata del número con que se generó el pase de caja con el que se calcularon las obligaciones del contribuyente para que este pudiera realizar el pago.
- Fecha y hora de pago. Se trata de la fecha y hora que el sistema estampó al momento de que se generó el RO.
- Usuario SAP del Cajero. El usuario nombrado en el sistema SAP utilizado por el cajero que recibió el pago del contribuyente.
- Cuenta de compensación. Es la cuenta contable con la que se contabilizó el pago de la obligación del contribuyente.
- Referencia. Identificador generado para darle seguimiento al pago específico del impuesto que pago el contribuyente.

Se deberá agregar al final de esta cadena elemento Clave de Correspondencia de la tabla DFKKCOH y el campo COKEY. UUID que identifica el RO en el Código QR de Autenticidad, como un elemento aleatorio en la cadena de seguridad que permita que sea más complicado visualizarla en un RO referido para evitar documentos apócrifos que hagan referencia a documentos similares de fechas cercanas.

f. **Cadena encriptada (Sello digital).** Un elemento adicional de autenticidad sería una cadena encriptada que contenga la cadena de seguridad (incluyendo el UUID del Código QR de Autenticidad), más un elemento con un número aleatorio secreto (que pudiera tratarse de otro UUID). Este último elemento aleatorio evitaría que, aun descifrando el código de encriptación, pudieran generar una cadena encriptada auténtica ya que se incluiría adicionalmente un elemento aleatorio secreto, que evitaría conformar esta cadena encriptado con los elementos de la cadena de seguridad. Esta cadena encriptada se ubicaría en el documento hasta el pie de la página.

g. **Reporte de Autenticidad de la Cadena Encriptada.** Este reporte deberá tener acceso a un área normativa específica, diferente a la que emite los documentos RO, explícitamente no lo debe tener ninguna persona usuaria de agencia fiscal y esta área normativa tendría acceso a este reporte en el sistema SAP para que pudiera buscar mediante este último elemento de seguridad: la cadena encriptada y se pudiera validar la autenticidad de un documento en caso de buscar alguna anomalía, imprimiendo este reporte.

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.

**Casos que se pueden presentar con los recibos pagados por el contribuyente:**

A.- Si el pago realizado por el contribuyente es incorrecto (por cualquier motivo), se puede realizar lo siguiente:

- Una compensación del pago, en caso de que proceda. En la misma agencia fiscal se analiza el caso y se autoriza por la Cajera General y la Agente Fiscal, después se turna por correo electrónico desde la Dirección General de Recaudación al área correspondiente (vehicular, impuestos y derechos, licencia de conducir).
- Solicitar la devolución del pago incorrecto, en caso de no proceder una compensación. En la Agencia fiscal se reciben los requisitos y se turna vía valija interna de la Dirección de Recaudación al área de Devoluciones.

B.- Por ningún motivo hay cancelación de recibos oficiales. Únicamente se puede cancelar un recibo oficial de remanente (con la clave de la Agente Fiscal o del Sub-Agente Fiscal)

- Si un contribuyente realizó el pago del pase de caja con cheque, y éste es por mayor cantidad, dependiendo del caso, se le puede dar un recibo oficial de remanente por la diferencia o sobrante del cheque, para que después acuda a la Agencia fiscal correspondiente, a pagar cualquier otro trámite del mismo contribuyente, con el remanente que se le proporcionó.



- - Esta cancelación sí procede, debido a que el mismo día que se cancela, se genera otro recibo oficial, con lo que queda compensada la cancelación.

C.- Cuando hay una cancelación de remanente, se realiza un oficio dirigido a la Dirección de Recaudación, explicando el motivo de dicha cancelación y con qué recibos se compensa, se anexa documentación soporte.

- Dado que el proceso de reingeniería dirigido por la Secretaría de Hacienda estaba en marcha, no se pudo obtener una mayor caracterización del sistema de información que se está desarrollando para aplicar la reingeniería de procesos.



## 7. Análisis de riesgos del trámite

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.

El análisis de riesgos 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.

A partir de la revisión de literatura sobre el tema de riesgos en el análisis de procesos, Fundación Ankai A.C. elaboró el siguiente cuadro sobre las dos fuentes estructurales de riesgo, adaptándolas 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, más no limitativa, se enlistan los elementos estructurales y las conductas que generan riesgos de corrupción en los trámites públicos.

**Tabla 2. Elementos estructurales y conductas humanas que generan riesgos de corrupción en los trámites públicos.**

Elementos estructurales	Conductas
<p><b>Obtención de turno para la realización del trámite:</b> los mecanismos para acceder al trámite son poco claros y no conocidos públicamente.</p>	<p>La persona encargada del trámite puede dar preferencia a personas usuarias específicas a cambio de “propinas o regalos”.</p> <p>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.</p>
<p><b>Definición de requisitos:</b> los requisitos necesarios para completar el trámite no son conocidos públicamente.</p>	<p>La persona encargada del trámite incluye requisitos no especificados previamente con el propósito de dificultar el desarrollo del trámite.</p>

Elementos estructurales	Conductas
<b>Validación de requisitos:</b> el proceso de revisión - validación de requisitos no está suficientemente documentado, no es público ni 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.
<b>Validación de la información soportada por el trámite:</b> en caso de autorizaciones, permisos, certificaciones y 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.
<b>Establecimiento de precios:</b> 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 éste para obtener beneficios personales.
<b>Generación de orden de pago:</b> 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.
<b>Cobro del trámite:</b> 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.
<b>Generación del comprobante de pago:</b> 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.

El principal riesgo de corrupción presente en el trámite consiste en que las personas responsables del manejo de la caja reciban dinero por pagos de bienes, servicios y productos correspondientes a cualquier dependencia de la administración pública estatal y no lo ingresen a las arcas públicas, sino que lo canalicen para su beneficio personal.

De hecho, la Fiscalía Estatal Anticorrupción abrió, en el año 2018, una carpeta de investigación debido a que algunas personas responsables de la operación de las cajas en agencias fiscales recibían los pagos, emitían los recibos oficiales de pago, los entregaban a la persona solicitante y posteriormente, cancelaban el pago, y se quedaban con el dinero para beneficio personal.

Esta forma de corrupción era posible porque en Sonora, hasta el año 2021, la mayor proporción de los sistemas de información que operaban procesos o parte de procesos públicos, incluyendo trámites tenían un desarrollo muy precario y no estaban conectados entre sí para el intercambio de información.

Debido a la situación anterior, cuando se había realizado prácticamente la mitad del análisis de procesos para el trámite, la Secretaría de Hacienda informó que estaba en proceso de cambiar todo el proceso de cobro en Agencias o Sub-agencias fiscales con el propósito de eliminar cualquier contacto que tuviera el personal responsable de las cajas de cobro con el recurso monetario.

Fundación Ankai A.C. articuló los resultados del análisis del trámite bajo el enfoque de procesos con la información que se pudo captar de la reingeniería al trámite ya a partir de ello elaboró la siguiente tabla.

**Tabla 3. Análisis de riesgos para el trámite Cobros en cajas de agencias fiscales y cajeros automáticos**

Actividad	Responsable	Descripción	Riesgos de corrupción en el trámite
Actividad 1.	Persona contribuyente (Física/Moral).	El contribuyente se presenta al área de información para solicitar el trámite que necesita.	La persona usuaria puede desconocer el proceso de atención en la Agencia fiscal.
Actividad 2.	Persona contribuyente (Física/Moral).	Se presenta en el Módulo de Información de la Agencia fiscal	En el Módulo puede recibir información incorrecta sobre la realización del trámite.
Actividad 3.	Módulo de información.	Identifica el tipo de trámite que se va a realizar para turnar al área correspondiente.	La persona responsable podría proporcionar información incorrecta para “complicar” le proceso y así provocar las condiciones para actos de corrupción.
Actividad 4.	Persona contribuyente (Física/Moral).	Para realizar el pago se presenta directamente en el módulo de información para obtener pase de caja.	No se identificaron riesgos de corrupción en esta actividad.
Actividad 5.	Módulo de información.	Informa que el pase de caja se genera en la Agencia o Sub-agencia fiscal solo para determinados trámites.	No se identificaron riesgos de corrupción en esta actividad.

Actividad	Responsable	Descripción	Riesgos de corrupción en el trámite
Actividad 6.	Módulo de ventanilla especial.	Trámites: - 2% nómina, - 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 dependencia 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.
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.	El área de información maneja catálogos de servicios y trámites con su correspondiente monto, esta información no es pública en todos los casos.
Actividad 8.	Módulo de información.	Informa a la persona contribuyente que debe acudir a la Dependencia responsable del trámite a solicitar el pase de caja.	Esta acción significa que la persona usuaria debe ir a la dependencia a solicitar el Pase de Caja y regresar a la Agencia o Sub-agencia fiscal, lo cual puede ser aprovechado para proponer la "simplificación" del trámite mediante alguna compensación económica.
Actividad 9.	Persona contribuyente (Física/Moral).	Recibe información para acudir a la Dependencia responsable del trámite a solicitar el Pase de Caja.	
Actividad 10.	Persona contribuyente (Física/Moral).	Solicita el pase de caja en la Dependencia Responsable.	
Actividad 11.	Persona contribuyente (Física/Moral).	Regresa con pase de caja emitido por la Dependencia.	
Actividad 12.	Módulo de Información.	Emite pase de caja de los trámites que se pueden expedir en este módulo.	Dado que la información sobre los trámites para los cuales se puede expedir el Pase de Caja es manejada por el personal de la Agencia o Sub-agencia fiscal y que la población no tiene acceso a ésta, es factible que el manejo de esta información pueda dar lugar a riesgos o actos de corrupción.
Actividad 13.	Módulo de Información.	Determina la forma de pago.	Esta actividad utiliza catálogos que son de acceso a la persona

Actividad	Responsable	Descripción	Riesgos de corrupción en el trámite
Actividad 14.	Módulo de Información.	Comunica la forma de pago.	responsable del Módulo de Información, pero que no siempre son públicos para la población solicitante.
Actividad 15.	Módulo de ventanilla especial.	Realiza el cobro con cheque o tarjeta de crédito a meses sin intereses.	El pago puede ser cancelado por la persona solicitante del cobro argumentando el no reconocimiento del cargo.
Actividad 16.	Módulo de ventanilla especial.	Entrega recibo oficial.	De acuerdo con la apertura de una Carpeta de Investigación por delito de defraudación por un conjunto específico de personas responsables de los pagos, en ocasiones una vez entregado el recibo oficial a la persona solicitante, el pago era cancelado pero el recurso no era devuelto a la persona solicitante ni ingresaba a la Hacienda estatal, sino que era desviado para beneficio personal de algunas personas responsables de las cajas de cobro.
Actividad 17.	Módulo de Información.	Determina la forma de pago.	Esta actividad utiliza catálogos que son de acceso a la persona responsable del Módulo de Información, pero que no siempre son públicos para la población solicitante.
Actividad 18.	Persona contribuyente (Física/Moral).	Pagos en efectivo, tarjeta bancaria pasan a cajero automático a realizar el pago correspondiente del pase de caja.	No se identificaron riesgos de corrupción en esta actividad.
Actividad 19.	Módulo de Información.	Determina la forma de pago.	Esta actividad utiliza catálogos que son de acceso a la persona responsable del Módulo de Información, pero que no siempre son públicos para la población solicitante.

Actividad	Responsable	Descripción	Riesgos de corrupción en el trámite
Actividad 20.	Página de Hacienda en Internet.	Se emite recibo oficial.	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.
Actividad 21.	Módulo de Información.	Determina la forma de pago.	No se identificaron riesgos de corrupción en esta actividad.
Actividad 22.	Tiendas de conveniencia.	Realiza el cobro con pase de caja.	El registro de pagos en tiendas de conveniencia tiene controles muy precarios desarrollados por empresas controladoras de estas cadenas.
Actividad 23.	Tiendas de conveniencia.	Entrega comprobante de pago.	
Actividad 24.	Módulo de Información.	Determina la forma de pago.	No se identificaron riesgos de corrupción en esta actividad.
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.
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 en esta actividad.
Actividad 27.	Módulo de entrega de bienes o servicios.	Entrega de bienes o servicios en la ventanilla correspondiente.	No se identificaron riesgos de corrupción en esta actividad.