

DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL DEL SISTEMA DE INGRESOS DEL ESTADO OAXACA (SIOX)

ENTREGABLE NO. 3

III.INFORME DE PROPUESTAS

FORMULACIÓN DE PROPUESTAS PARA LA MEJORA DEL SIOX Y SUS FUNCIONALIDADES

**CONSULTOR
JAVIER PÉREZ TORRES**

Junio 2024

ÍNDICE

TABLA DE CONTENIDO

<u>I.</u>	<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>3</u>
<u>II.</u>	<u>INCIDENCIAS Y FORMULACIÓN DE PROPUESTAS PARA LA MEJORA DEL SIOX Y SUS FUNCIONALIDADES.....</u>	<u>5</u>
<u>III.</u>	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>24</u>
<u>IV.</u>	<u>REFERENCIAS</u>	<u>26</u>

I. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Ingresos de Oaxaca (SIOX) es una plataforma que fue diseñada y construida con grandes esfuerzos por parte del propio personal de la Secretaría de Finanzas del Estado de Oaxaca que la utiliza y lo aprovecha con orgullo, lo cual merece un reconocimiento por el carácter comprometido y dedicado con que trabaja dicho personal para hacer posible la captación y gestión de los ingresos de manera automatizada, por tales motivos resulta consecuente con ese compromiso continuar su desarrollo y optimización, por lo tanto, la mejora de la plataforma es un imperativo para el cumplimiento esencial de sus tareas y funciones en el flujo de los ingresos públicos, más aún cuando el Gobierno del Estado se ha comprometido en el impulso del mejoramiento de los ingresos como condición para contar con mayores recursos públicos que sirvan en el desarrollo de la entidad, recibiendo en el caso del SIOX el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo.

El SIOX es una herramienta automatizada diseñada para gestionar de manera integral los ingresos del estado, permitiendo un control eficiente y transparente de los recursos públicos. En el contexto actual, donde la eficiencia en la recaudación y administración de ingresos es crucial para el desarrollo económico y social, es indispensable contar con un Sistema que no solo cumpla con las normativas legales, sino que también sea capaz de adaptarse a las necesidades cambiantes y en la búsqueda de oportunidades de mejora continua.

El presente Informe constituye el tercer entregable del *Diagnóstico de Cumplimiento Normativo y Procedimental del Sistema de Ingresos del Estado Oaxaca (SIOX)*, el cual tiene como finalidad identificar la alineación del SIOX con la normatividad que utiliza el Gobierno del Estado de Oaxaca en el Flujo de los ingresos públicos y su gestión. Para la elaboración de este Informe se consideró el análisis de la información recabada y el desempeño actual del SIOX en sus diferentes módulos y procesos.

A partir de esta revisión se han identificado una serie de incidencias que afectan la operatividad del Sistema reduciendo su capacidad de gestión en los ingresos públicos. Por ejemplo, estas incidencias abarcan desde deficiencias en la automatización de procesos, hasta problemas de integración de herramientas digitales, capacitación y coordinación interinstitucional. Por lo tanto, en este mismo Informe se describen propuestas para la atención de las incidencias.

Las propuestas de mejora para el SIOX que se identificaron se centran en varios aspectos clave, incluyendo la automatización de procesos críticos, la mejora en el uso y accesibilidad del portal de servicios digitales, la integración del Sistema con otras áreas y dependencias, la capacitación continua del personal operativo y técnico que lo utiliza; así como generar su alineación con la normatividad aplicable en el proceso del Flujo de los Ingresos Públicos

Con estas acciones, se proyecta no solo solucionar las incidencias identificadas, sino también transformar el SIOX en una herramienta más robusta y eficiente para la gestión de los ingresos públicos del Estado de Oaxaca, que incentive y garantice un uso efectivo por parte de los usuarios en un esquema de mejora continua.

II. INCIDENCIAS Y FORMULACIÓN DE PROPUESTAS PARA LA MEJORA DEL SIOX Y SUS FUNCIONALIDADES

Como resultado del análisis de toda la información obtenida para la realización de este diagnóstico relativo al SIOX, se encontraron distintas incidencias cuya condición puede ser atendida si esta herramienta automatizada recibe un desarrollo acorde a cada caso de los observados, esto con la finalidad de lograr los objetivos originales del Sistema en condiciones de eficiencia y eficacia. Para este propósito se identifican a continuación las incidencias encontradas al analizar cada función y proceso en el Flujo de los Ingresos del Estado, al mismo tiempo que se agrega una propuesta de mejora para la herramienta.

FUNCIÓN DE CONTROL DE OBLIGACIONES

-INCIDENCIA

El análisis realizado reveló varias áreas de oportunidad en la función de control de obligaciones dentro del SIOX; una de las principales incidencias es la falta de una herramienta automatizada que permita identificar y notificar de manera efectiva a los contribuyentes que no han cumplido con sus obligaciones fiscales. Actualmente, la Subsecretaría de Ingresos depende en gran medida de procesos manuales para monitorear el cumplimiento de los contribuyentes. Esto incluye la utilización de hojas de cálculo en Excel para registrar, rastrear y gestionar las obligaciones fiscales y los pagos pendientes por parte de los sujetos obligados.

Estos procesos manuales no solo incrementa significativamente la carga administrativa, sino que también eleva el riesgo de errores humanos. Las cartas de invitación y los requerimientos de pago, que deberían ser herramientas esenciales para incentivar el cumplimiento fiscal, se generan y envían manualmente, lo que es un proceso lento y propenso a errores. La falta de integración con el SIOX significa que estos documentos no siempre se basan en la información más actualizada, lo que puede resultar en comunicaciones inexactas o desactualizadas enviadas a los contribuyentes.

Además, se observó que el SIOX no está configurado para emitir alertas automáticas ni notificaciones a los contribuyentes sobre sus obligaciones fiscales pendientes. Esta ausencia de comunicación proactiva reduce la eficacia del sistema para recordar a los contribuyentes sus responsabilidades y para prevenir el incumplimiento. En muchos casos, los contribuyentes pueden no ser conscientes de sus obligaciones pendientes hasta que reciben una notificación oficial, lo cual puede llegar demasiado tarde para evitar penalizaciones o recargos.

-PROPUESTA

Para resolver las incidencias detectadas en el control de obligaciones, es crucial desarrollar un módulo de detección automática de incumplimientos dentro del SIOX. Este módulo debe utilizar los datos existentes para identificar retrasos en pagos, falta de presentación de declaraciones y cualquier otra forma de incumplimiento. Además, el Sistema debe configurarse para generar alertas automáticas tanto para los contribuyentes como para las autoridades fiscales; por ejemplo enviando correo electrónico, mensajes de texto a sus dispositivos móviles y notificaciones. Asimismo, se debe implementar la emisión automática de cartas invitación y requerimientos de pago dentro del SIOX. Estas cartas deben estar personalizadas con la información del contribuyente y el tipo de incumplimiento que la autoridad requiere para su pago; el sistema debe registrar el envío y la respuesta de los contribuyentes en tiempo real.

La integración del SIOX con todos los puntos de cobro autorizados se debe fortalecer con una mejora en la plataforma para tener mayor rapidez para la autoridad fiscal en el seguimiento de los ingresos que se generan en los bancos, tiendas de conveniencia y portales de pago en línea. Además de facilitar el pago oportuno y sencillo hacia los contribuyentes se debe mejorar su experiencia del usuario en dichos centros de pagos. Esto se relaciona con mejorar la conciliación automática de pagos garantizando que una vez realizado el pago, el SIOX actualice de manera instantánea el estado de las obligaciones del contribuyente, reflejando el cumplimiento que realizó en las diversas modalidades que tiene a disposición.

También es necesario crear un portal de ayuda dentro del SIOX que ofrezca tutoriales, preguntas frecuentes y asistencia en línea para resolver dudas respecto al cumplimiento de obligaciones fiscales. Además, establecer un Sistema de atención personalizada a través de centros de contacto y oficinas de atención al contribuyente proporcionará soporte en el uso del SIOX y en la resolución de problemas relacionados con el cumplimiento fiscal.

En conjunto estas acciones reducirán la carga administrativa para la autoridad, minimizarán el riesgo de errores, fortalecerá la eficiencia, efectividad y transparencia del proceso de control de obligaciones fiscales; además de facilitar e incentivar un mayor cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes, aumentando la recaudación de ingresos públicos en el Estado de Oaxaca.

-EXPERIENCIA EXITOSA

Existen Sistemas automatizados en la administración de ingresos que producen en cada fecha de vencimiento, la emisión automática de requerimientos específicos dirigidos a cada uno de los contribuyentes que el Sistema detectó en situación de incumplimiento de una, o varias contribuciones. El éxito de esta herramienta radica en el hecho simultáneo de que la autoridad que administra la función tiene detectado al mismo tiempo a los Contribuyentes omisos, a la vez que emite el requerimiento idóneo que corresponde a la obligación no atendida; incluso esta aplicación emite los subsecuentes requerimientos para el caso de que esta no reciba el acto del cumplimiento por parte del contribuyente. Estos Sistemas automatizados no solo mejoran la eficiencia operativa de la administración fiscal, sino que también aumenta la transparencia y la rendición de cuentas. Los contribuyentes reciben notificaciones claras y precisas sobre sus obligaciones pendientes, lo que facilita su comprensión y cumplimiento. Al mismo tiempo, el ente responsable es proactivo en la gestión de las obligaciones fiscales, fortaleciendo la confianza y la cooperación entre los contribuyentes y autoridad. En resumen, la implementación de estas herramientas en la Función de Control de Obligaciones representan innovaciones cruciales para optimizar la recaudación de ingresos y garantizar el cumplimiento fiscal efectivo.

FUNCIÓN DE INGRESOS PROPIOS

-INCIDENCIA

El análisis del proceso de gestión de los ingresos propios en el Sistema de Ingresos del Estado de Oaxaca (SIOX) identificó varias áreas de oportunidad que afectan la eficiencia de la administración financiera en el SIOX, por ejemplo no es completa la alineación con el Clasificador por Rubro de Ingresos del CONAC porque algunos conceptos de ingresos no se ajustan completamente al Clasificador por Rubro de Ingresos (CRI) publicado en el Diario Oficial de la Federación en su última reforma del 9 de agosto de 2023, lo que puede resultar en discrepancias y complicaciones en el registro contable y presupuestal.

Además, el Sistema automatizado no ha sido plenamente integrado en todas las áreas administrativas responsables de la gestión de ingresos, lo que resulta en procesos manuales y una carga administrativa adicional. La falta de integración completa y la dependencia de procesos manuales incrementan el riesgo de errores y afectan la eficiencia operativa, impactando negativamente la capacidad de la entidad para administrar sus recursos de manera efectiva.

La actual situación también revela que para la generación de líneas de captura para algunas dependencias que prestan servicios públicos, éstas deben ser validadas por la Subsecretaría de Ingresos para su emisión por lo que no advierte un proceso automatizado integral por el SIOX, lo que implica que los contribuyentes pueden enfrentar dificultades y demoras en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y que las áreas responsables deben invertir tiempo y recursos significativos en la gestión manual de estos procesos.

Por último, el portal de pagos en línea analizado pudiera optimizarse para una mejor experiencia de los usuarios y que este sea sencillo, amigable y con buena presentación lo cual facilitaría el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes lo que repercute en la eficiencia y mejora en el proceso de recaudación.

-PROPUESTA

Para abordar las deficiencias identificadas y mejorar la gestión de los ingresos propios en el SIOX, se propone una serie de acciones destinadas a fortalecer la alineación normativa, mejorar la automatización de procesos y optimizar la experiencia del usuario. Se propone realizar una actualización completa del SIOX para asegurar que todos los conceptos de ingresos estén completamente alineados con el Clasificador por Rubro de Ingresos del CONAC. Esto incluirá la parametrización detallada de las claves presupuestales de los ingresos, garantizando que las afectaciones contables y presupuestales se registren

automáticamente y en estricto cumplimiento con la Ley General de Contabilidad Gubernamental y la Ley de Ingresos del Estado de Oaxaca.

Además, se recomienda mejorar la coordinación interinstitucional entre la Subsecretaría de Ingresos, la Dirección de Ingresos y Recaudación, y las demás áreas administrativas relevantes. Esto puede lograrse mediante la implementación de procedimientos estandarizados y el uso de herramientas colaborativas digitales que faciliten la comunicación y el seguimiento de las tareas relacionadas con la gestión de ingresos. La automatización de procesos debe ampliarse para el despliegue inmediato de reportes y declaraciones fiscales, reduciendo la carga administrativa y minimizando el riesgo de errores humanos, permitiendo una gestión más eficiente y precisa de los ingresos propios.

Es crucial optimizar el portal de servicios digitales del SIOX para hacerlo más intuitivo y accesible para los contribuyentes, con la implementación de sistemas de alertas y notificaciones automáticas para informar a los contribuyentes sobre sus obligaciones fiscales y fechas de vencimiento facilitando el cumplimiento oportuno de sus responsabilidades. Estas mejoras contribuirán significativamente a una mayor efectividad del sistema fiscal estatal en su eficiencia operativa y una mejor experiencia para los usuarios, incentivando el cumplimiento de los contribuyentes y aumentando la recaudación de ingresos públicos en el Estado de Oaxaca.

-EXPERIENCIA EXITOSA

Se encuentran disponibles herramientas que desempeñan múltiples funciones clave en la gestión y optimización de los ingresos propios, facilitando significativamente el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Estas herramientas incluyen oficinas virtuales que automatizan la generación de recibos y la conciliación de pagos, lo que mejora la precisión en el registro y reporte de ingresos. Además, estas soluciones tecnológicas reducen la carga administrativa al minimizar la necesidad de intervención manual, lo que, a su vez, incrementa la eficiencia operativa de las entidades recaudadoras. Al proporcionar una experiencia más ágil y accesible para los contribuyentes elevan su satisfacción, facilitando así el cumplimiento de sus obligaciones fiscales con la autoridad competente.

FUNCIÓN INGRESOS FEDERALES Y COORDINADOS

-INCIDENCIA

El Estado de Oaxaca como todas las entidades federativas del país está adherido al Sistema Nacional de Coordinación Fiscal creado por el Gobierno Federal, una de las consecuencias de esto es que recibirá recursos federales fundamentalmente por dos vertientes: Las Participaciones Federales y las Aportaciones Federales, además de otros conceptos importantes.

En el ejercicio presupuestal anual de Oaxaca dichos recursos representan más del 90% de los recursos de que se dispondrá, mientras que los ingresos propios aportarán alrededor del 4.3% restante. La incidencia relevante que se observó en esta función y proceso fue que el Sistema automatizado del Estado SIOX está involucrado fundamentalmente en la administración de ese 5 por ciento que se ejercerá en el periodo, y de manera escasa se involucra en la gestión del grueso de los recursos que se reciben, es decir, que esta valiosa herramienta de automatización únicamente se aprovecha en la percepción del monto menor de los ingresos públicos que se ejercerán en un año.

Como resultado del análisis llevado a cabo se advierte que uno de los espacios no atendidos por el SIOX cuya relevancia y jerarquía es de la mayor importancia, lo constituye precisamente el relativo a este cúmulo de ingresos que conforma la casi totalidad de los recursos públicos que se obtendrán y se ejercerán por la Entidad.

-PROPUESTA

Con el fin de que el SIOX, como herramienta tecnológica para la gestión y en general para la administración de los ingresos de Oaxaca, se incorpore en lo posible a la generalidad de esos ingresos, será de un gran valor que el desarrollo y fortalecimiento de este Sistema se dedique ahora, a la atención de los ingresos federales que se transfieren al Estado, haciéndolo a través del mapeo de todo el proceso que se sigue en estos recursos, considerando en el diseño de las nuevas herramientas desde aspectos relativos al cálculo de los recursos que le corresponderán en atención a los indicadores económicos que produce el Estado y que influirán, en su caso, en la asignación final que le sean distribuidos desde la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. La riqueza de información de los estados, municipios y del mismo Gobierno Federal que es utilizada para el cálculo de esta distribución de recursos, conviene que sea usada por el Sistema creado para los ingresos del Estado, sobre todo si se trata del mayor volumen de recursos que serán ejercidos, y que para el año 2024 se han presupuestado en el 96% de su ley estatal. En resumen el SIOX se ocuparía del 100% de los ingresos del Estado, y no únicamente del 4.3% aproximado de ingresos como lo hace ahora.

-EXPERIENCIA EXITOSA

La modernización de los Sistemas de administración tributaria con tecnologías avanzadas, entre entidades federales y estatales para compartir información tienen desarrollos automatizados para la generación de líneas de captura y la conciliación de pagos, reduciendo significativamente la carga administrativa y optimizando los procesos internos. Además, la centralización de la gestión de impuestos y la implementación de tecnologías avanzadas para la detección de evasión fiscal han sido complementadas con programas de educación y asistencia en línea para los contribuyentes. La adopción de estas herramientas y prácticas ha promovido una gestión más transparente, efectiva y confiable, fortaleciendo el vínculo entre obligados y las autoridades fiscales. También existen funcionalidades que gestionan aplicativos para la trazabilidad de los ingresos que se obtienen por la coordinación fiscal y los recursos que se transfieren a nivel central para que se reciban en el ámbito estatal, estas herramientas contribuyen a concentrar en un solo Sistema la totalidad de los ingresos públicos que reciben para una gestión más eficiente en el ejercicio de los recursos.

FUNCIÓN DE AUDITORÍA DE IMPUESTOS

-INCIDENCIA

Se observó que el desempeño de la función de Auditoría de Impuestos no aprovecha adecuadamente el Sistema de Ingresos SIOX, ya que actualmente no existe un desarrollo específico dentro del mismo que automatice estas actividades, las cuales son voluminosas y complejas. En la Dirección de Auditoría e Inspección Fiscal se estructura con tres Coordinaciones: Coordinación de Visitas Domiciliarias, Coordinación de Programación y Dictámenes, y Coordinación de Revisión de Gabinete y Masiva, sin embargo, la programación de auditorías se basa en datos proporcionados por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) y la Coordinación de Ingresos, sin una integración directa de las coordinaciones mencionadas con el SIOX.

La falta de integración del SIOX en la gestión de auditorías impide el acceso a datos en tiempo real y dificulta la organización y seguimiento eficiente de las auditorías. Estas se programan y ejecutan manualmente, utilizando herramientas como Excel y Word, lo que aumenta la carga administrativa y el riesgo de errores. Además, la Coordinación de Programación y Dictámenes, encargada de programar la ejecución de facultades de comprobación, realiza investigaciones del cumplimiento de los contribuyentes mediante oficios, sin utilizar el SIOX para acceder a datos fiscales de manera integrada. Esta falta de automatización y la dependencia de procesos manuales limitan la capacidad de respuesta y la efectividad en la detección de irregularidades fiscales.

También, se observó que el proceso de registro y revisión de dictámenes de Contadores Públicos Certificados no se reflejan en el SIOX. El registro de los contadores y la revisión de sus dictámenes se realiza directamente con la Dirección de Auditoría, utilizando formatos disponibles en la página web de la Secretaría de Finanzas del Estado de Oaxaca, pero sin una integración con el SIOX. La falta de automatización en estos procesos implica que las tareas de registro y revisión se llevan manualmente, lo que incrementa la posibilidad de errores y dificulta la eficiencia del proceso.

Estas incidencias evitan el aprovechamiento del SIOX en la selección de contribuyente a auditar ya sean en el examen de sus signos externos y otros indicadores que de manera automatizada podrían tenerse al alcance con un ahorro importante de tiempo y de recursos administrativos; esta omisión impide también aprovechar la información que se genera durante el proceso de los distintos tipos de auditorías, lo cual podría ser un insumo en el desarrollo de otras funciones, así como de la planeación correspondiente a los niveles directivos. De la misma manera en la función general de Auditoría el procesamiento de información, constituye uno de los mayores aportes a la gestión y administración de los ingresos públicos, por lo que es urgente su incorporación al SIOX.

-PROPUESTA

Para resolver estas incidencias, se propone desarrollar e implementar un Módulo específico dentro del SIOX que permita la automatización y gestión integral de las auditorías fiscales. Este módulo debe facilitar la administración centralizada de las auditorías, permitiendo a los funcionarios responsables acceder y consultar la situación fiscal de los contribuyentes de manera eficiente. Además, debe incluir funcionalidades para la generación automática de reportes y el seguimiento de cada etapa del proceso de auditoría, desde la programación hasta la emisión de resoluciones y resultados. Se debe integrar este Módulo con las bases de datos del SAT y otras áreas relevantes de la Subsecretaría de Ingresos para que garantice una transferencia de datos más fluida y precisa, mejorando la coordinación interinstitucional y reduciendo la duplicación de esfuerzos.

Asimismo, es esencial incorporar herramientas avanzadas de análisis de datos para el análisis de la información, así como la coordinación con otras áreas y que se integre un acceso dentro del SIOX que permita identificar patrones y tendencias en el comportamiento fiscal de los contribuyentes. Estas acciones facilitarán la selección estratégica de contribuyentes para auditorías, optimizando los recursos disponibles y mejorando la detección de posibles irregularidades. Además se debe considerar programas recurrentes de capacitación al personal operativo y técnico para asegurar el uso efectivo de las nuevas herramientas.

Con la implementación de estas mejoras no solo optimizará la gestión de las auditorías de impuestos con una mayor eficiencia y precisión en la selección y ejecución de las revisiones de los enteros de las contribuciones, sino que también fortalecerá la capacidad de la autoridad para asegurar el cumplimiento riguroso de las obligaciones tributarias, contribuyendo a un incremento en la recaudación de ingresos públicos mejorando la transparencia y eficiencia del sistema fiscal estatal.

-EXPERIENCIA EXITOSA

En la función de Auditoría de Impuestos, existe una variedad de herramientas y métodos innovadores que mejoran significativamente la precisión y eficiencia en la detección y corrección de discrepancias fiscales que tengan los sujetos obligados con la autoridad. Estos sistemas integran datos de múltiples fuentes, permitiendo una revisión exhaustiva de las declaraciones fiscales en tiempo real, utilizando algoritmos avanzados de análisis de datos para identificar patrones sospechosos y posibles casos de evasión fiscal, lo que no solo aumenta la precisión y eficiencia de las auditorías, sino que también fortalece la confianza de los contribuyentes en las autoridades fiscales. También ofrecen funcionalidades las conciliaciones automática de pagos, generación de informes detallados y gestión de casos, lo que mejora la transparencia y eficiencia de las auditorías.

FUNCIÓN DE COBRO COACTIVO

-INCIDENCIA

Se observó que el control de los actos administrativos relacionados con el cobro coactivo se administran en un sistema paralelo denominado Sistema Integral de Gestión para Cobro Coactivo (SIGCC), estos procesos, que incluyen el registro y seguimiento de créditos fiscales, también se llevan a cabo utilizando formatos en Excel y de manera no sistematizada, lo que representa una significativa área de oportunidad.

La ausencia de una integración con el SIOX limita la capacidad de la autoridad fiscal para gestionar de manera eficiente y transparente los Procedimientos Administrativos de Ejecución (PAE) y otros actos de cobranza. Esto resulta en una carga administrativa innecesaria y un mayor riesgo de errores humanos, lo que puede afectar negativamente la recaudación efectiva y oportuna de los ingresos del estado.

Además, la falta de un sistema centralizado para el seguimiento de los créditos fiscales y la ejecución de los PAE dificulta la trazabilidad y el control de los procesos de cobro. La gestión manual de estos procesos no solo es ineficiente, sino que también puede conducir a la pérdida de información crucial y a una menor capacidad para priorizar y asignar recursos de manera efectiva para el cumplimiento de pago por parte de los obligados.

En consecuencia, estas incidencias repercuten en la eficacia y eficiencia de las medidas de cobro coactivo, lo que compromete y afecta el flujo de ingresos en el Estado de Oaxaca, disminuyendo la capacidad de respuesta de los compromisos del presupuesto y la capacidad de la administración del cobro coactivo para asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes.

-PROPUESTA

Para mejorar la eficiencia y transparencia del proceso de cobro coactivo, se propone integrar aplicativos al SIOX mediante el desarrollo de Módulos específicos que permitan el registro, seguimiento y gestión de créditos fiscales y actos administrativos. En particular se propone la implementación de un Sistema integral de Módulos automatizado que facilite las actividades, procesos y funciones de cobro coactivo, reduciendo la carga administrativa y el riesgo de errores humanos. Además, fortalecería la trazabilidad y eficacia del proceso de cobro, optimizando el cumplimiento de las obligaciones fiscales y, en consecuencia incrementar la recaudación de ingresos del estado.

Se sugiere implementar un Módulo dentro del SIOX para el registro y control de créditos fiscales, para la digitalización y almacenamiento de todos los expedientes de créditos fiscales, facilitando su consulta y seguimiento en tiempo real. Por otro lado, se recomienda la creación de un aplicativo en el Sistema SIOX para darle seguimiento al PAE, que automatice la asignación de mandamientos de ejecución a los ejecutores, así como la generación y actualización de reportes sobre el estado y resultados de cada PAE. Este aplicativo también debería incluir la capacidad de emitir alertas y notificaciones automáticas a los responsables de cada proceso, asegurando que se cumplan los plazos y procedimientos establecidos.

Finalmente, es esencial mejorar la coordinación interinstitucional mediante la integración del SIOX con otros sistemas y bases de datos relevantes, tanto a nivel estatal como federal, esto permitiría un intercambio de información más fluido y oportuno, facilitando la identificación y localización de los deudores, así como la ejecución de las medidas e instrumentos de cobro necesarios para su cumplimiento.

En conjunto, estas acciones no solo mejorarían la eficiencia del proceso de cobro coactivo, sino que también aumentarían la transparencia y rendición de cuentas en la gestión de los ingresos fiscales de la Entidad Federativa.

-EXPERIENCIA EXITOSA

En el Cobro Coactivo se tienen Plataformas que han mejorado significativamente la eficiencia y efectividad en la recuperación de adeudos fiscales, integrando la información de los contribuyentes morosos, facilitando un seguimiento preciso y detallado de cada caso. Estos Sistemas utilizan bases de datos interconectadas para recopilar información de diferentes entidades gubernamentales y financieras, lo que facilita la identificación y localización de activos de los contribuyentes para la liquidación del crédito fiscal. La automatización de procesos permite la generación y envío de notificaciones de adeudos, embargos y otros procedimientos legales de manera eficiente y en tiempo real, reduciendo la carga administrativa y acelerando la recuperación de ingresos fiscales. Además, estas herramientas consideran esquemas de conciliación y facilidades de pago ofreciendo a los contribuyentes opciones para regularizar su situación. Recientemente con el uso de inteligencia artificial y análisis de datos avanzados ayudan a predecir comportamientos de pago y priorizar casos con mayor probabilidad de recuperación mediante algoritmos de aprendizaje automático que analizan patrones de pago históricos. Estas soluciones tecnológicas y estrategias han demostrado ser altamente eficaces para mejorar la recuperación de ingresos públicos con la liquidación de adeudos fiscales, además de reducir el tiempo y los costos asociados con el cobro coactivo y fomentar el cumplimiento voluntario entre los contribuyentes.

FUNCIÓN DE CONTROL Y ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

-INCIDENCIA

El análisis del SIOX en relación con la Función de Control y Asistencia al Contribuyente señala áreas críticas de mejora que impactan la eficiencia de la autoridad fiscal, así como en la experiencia del usuario. Aunque el SIOX cuenta con un Módulo para la administración de padrones de contribuyentes y un portal de servicios digitales, se han identificado limitantes en el sistemas de alertas automatizadas para auxiliar y notificar a los Contribuyentes sobre sus obligaciones fiscales pendientes y fechas límite para su atención. Estas carencias limitan el apoyo y orientación de los obligados hacia una más pronta y agil gestión del cumplimiento tributario.

En este sentido el Portal de servicios digitales del SIOX no es lo suficientemente amigable, con los obligados lo que puede dificultar la navegación y el acceso a los servicios disponibles. Esta situación no solo afecta la eficiencia operativa, sino que también incrementa la necesidad de los contribuyentes por visitar y entrevistar a distintos funcionarios con el proposito de conocer aquellos aspectos técnicos que nos les brinda el Portal o lo hace de manera poco clara y algo compleja, lo que se traduce en un aumento de la carga administrativa tanto para los contribuyentes como para los funcionarios hacendarios.

Por último, la falta de integración y coordinación efectiva con otras dependencias estatales y federales también se ha identificado como una deficiencia, lo que puede llevar a que la información de los contribuyentes no esté completamente actualizada, generando retrasos y posibles errores en el seguimiento del cumplimiento fiscal.

-PROPUESTA

Para abordar las deficiencias identificadas y optimizar la función de control y asistencia al contribuyente, se propone una serie de acciones estratégicas enfocadas en mejorar la automatización, la accesibilidad y la eficiencia del Sistema. Por lo tanto, se recomienda implementar alertas automáticas dentro del SIOX, que notifiquen a los contribuyentes sobre sus obligaciones fiscales pendientes y las fechas límite de manera proactiva. Estas alertas pueden ser enviadas a través de diferentes canales, como correos electrónicos, mensajes de texto y notificaciones en el portal de servicios digitales, facilitando así el cumplimiento oportuno de las responsabilidades fiscales por parte de los contribuyentes, además de facilitar la comprensión de los aspectos técnicos que ordinariamente son de difícil apreciación.

Además, es fundamental optimizar el portal de servicios digitales del SIOX para hacerlo más accesible e intuitivo. Esto incluye la simplificación de la navegación, la mejora de la presentación de la información y la incorporación de funcionalidades interactivas que guíen a los usuarios a través de los diferentes procesos y trámites fiscales. Una interface más amigable no solo mejorará la experiencia del usuario, sino que también reducirá la necesidad de interacciones presenciales, permitiendo una gestión más eficiente y efectiva de los recursos de la Secretaría de Finanzas .

Por último, se propone promover el uso de herramientas digitales para mejorar la eficiencia del servicio al contribuyente mediante el desarrollo e implementación de Módulos adicionales en el SIOX que faciliten la realización de consultas y trámites en línea, así como la integración con otras dependencias estatales para asegurar que la información de los contribuyentes esté siempre actualizada y precisa.

Estas mejoras no solo optimizarán la administración de los ingresos propios, sino que también fortalecerán la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los recursos públicos del Estado de Oaxaca, contribuyendo a una mayor eficiencia operativa y una mejor experiencia para los usuarios .

-EXPERIENCIA EXITOSA

Las funcionalidades implementados en el Control y Asistencia al Contribuyente han transformado significativamente la interacción de los obligados con las autoridades fiscales, utilizando asistentes virtuales con inteligencia artificial para responder preguntas frecuentes, guiar a los usuarios en la presentación de declaraciones y proporcionar información sobre sus obligaciones fiscales. Estas plataformas permiten simulaciones de impuestos, ayudando a los contribuyentes a comprender mejor su situación fiscal, ofreciendo recordatorios automáticos de fechas límite y alertas personalizadas sobre posibles errores en las declaraciones, lo que incrementa el cumplimiento oportuno y la precisión de los datos reportados. Existen complementos a las plataformas como son las aplicaciones móviles (APPs) que permiten a los contribuyentes gestionar sus impuestos desde cualquier lugar, facilitando la presentación de declaraciones, el seguimiento de pagos y la recepción de notificaciones importantes. Estas soluciones han demostrado ser novedosas y eficaces para mejorar el servicio al Contribuyente, aumentando el cumplimiento voluntario en el pago de sus obligaciones fiscales.

FUNCIÓN DE CONTABILIZACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN DE LOS INGRESOS

-INCIDENCIA

El proceso de contabilización y presupuestación de los ingresos en el SIOX identificó áreas de oportunidad que impactan negativamente en la eficiencia de la captación, gestión y seguimiento de los ingresos públicos.

A pesar de que el SIOX facilita el registro contable y presupuestal automático de ingresos, su integración con respecto a la armonización contable es parcial, derivado que el Sistema registra automáticamente los ingresos, pero no genera de manera automatizada los informes presupuestales y contables necesarios para la Cuenta Pública. Actualmente, la preparación de estos informes se realiza manualmente, lo que incrementa considerablemente la carga administrativa y el riesgo de errores humanos. La dependencia de procesos manuales no solo incrementa la probabilidad de inconsistencias y errores, sino que también disminuye la prontitud del proceso, afectando la puntualidad y precisión de los reportes financieros.

La falta de automatización completa en la generación de informes implica que los datos pueden estar sin actualizar o no alineados al 100% con las normativas contables vigentes. Esta situación afecta de manera significativa la eficiencia operativa y compromete la gestión de los ingresos públicos. La capacidad de la Secretaría de Finanzas para tomar decisiones informadas y oportunas, basadas en datos precisos y actualizados, se ve limitada, impactando negativamente en la administración de los ingresos. Además, esta situación puede llevar a una menor confiabilidad en los datos presentados en la Cuenta Pública, afectando la percepción de transparencia y el buen manejo de información por parte de las entidades de supervisión.

Otro aspecto es la duplicación de esfuerzos en la utilización ineficiente de los recursos, es decir, los funcionarios responsables deben dedicar una cantidad significativa de tiempo a la recopilación y verificación de datos, reduciendo su capacidad para enfocarse en actividades de análisis y toma de decisiones estratégicas, al utilizar herramientas no integradas y procesos redundantes sin vinculación automatizada.

Estas incidencias incrementan los costos operativos, reduce la efectividad y la eficiencia en la contabilización y presupuestación de los ingresos erosionando la administración tributaria en el cumplimiento de sus atribuciones y funciones.

-PROPUESTA

Para alcanzar una integración completa y eficiente en la contabilización y presupuestación de los ingresos, se propone una serie de acciones destinadas a fortalecer la integración entre el portal de consultas, reportes y el módulo de contabilidad del SIOX. Estas propuestas se configuran para optimizar los procesos, reducir la carga administrativa y mejorar la precisión y confiabilidad de los informes financieros.

Es esencial desarrollar Módulos dentro del SIOX que permitan la generación automática de informes presupuestales y contables, los cuales deben ser capaces de compilar datos en tiempo real, generando reportes precisos y actualizados que cumplan con los requisitos de la Cuenta Pública y que estén alineados con la normatividad vigente. Implementar mecanismos de validación y verificación dentro del SIOX asegurará la consistencia y precisión de los datos financieros, incluyendo controles automáticos que detecten y corrijan inconsistencias antes de la generación de informes. Esta automatización permitirá eliminar la dependencia de procesos manuales, reduciendo la posibilidad de errores y liberando cargas y tareas al personal para enfocarse en el análisis y toma de decisiones estratégicas.

También es crucial establecer procedimientos de auditoría interna regulares para revisar y validar los informes generados por el Sistema, asegurando que cumplan con los estándares de calidad y precisión requeridos, así como la capacitación continua del personal en el uso de las nuevas funcionalidades y herramientas automatizadas para maximizar los beneficios del Sistema, asegurando que todos los usuarios estén capacitados para manejar las funcionalidades, reportes y datos proporcionados por los Módulos del SIOX.

Habilitar el acceso a los informes, reportes y datos financieros generados automáticamente por el SIOX para las partes interesadas aumentará la eficiencia para las autoridades de control y supervisión contribuyendo a la trazabilidad, transparencia y rendición de cuentas en la composición de los ingresos públicos del Estado de Oaxaca.

-EXPERIENCIA EXITOSA

Los casos satisfactorios de Sistemas que administran la función de Contabilización y Presupuestación de los Ingresos han adoptado diversas herramientas que han transformado la gestión financiera de los entes públicos, consolidando datos de múltiples fuentes y asegurando que todas las transacciones se registren de manera precisa y uniforme todos los registros de ingresos. Esta automatización reduce errores humanos y facilita la conciliación de cuentas, mejorando la eficiencia del proceso; además a estos aplicativos se les puede añadir herramientas de análisis predictivo que utilizan datos

históricos y algoritmos avanzados para prever tendencias de ingresos futuros, permitiendo ajustar previsiones presupuestarias con mayor precisión y optimizar la asignación de recursos. Los Sistemas de monitoreo reportan en tiempo real el seguimiento continuo de la recaudación de ingresos y la ejecución presupuestaria, proporcionando informes automáticos y personalizados que facilitan la toma de decisiones informadas; estos mismos se integran con herramientas de cobro electrónico que aseguran que los pagos de los contribuyentes se registren automáticamente, mejorando la precisión y rapidez del registro de ingresos y facilitando la conciliación con las cuentas presupuestarias. Estas soluciones han demostrado ser altamente eficaces para aumentar la precisión, eficiencia y transparencia en la contabilización y presupuestación de los ingresos públicos, fortaleciendo la gestión financiera gubernamental.

FUNCIÓN ANÁLISIS DE DATA

-INCIDENCIA

El Sistema de Ingresos del Estado de Oaxaca (SIOX) contiene una gran cantidad de información valiosa sobre los ingresos públicos, sin embargo, el Sistema no genera la totalidad de reportes, informes y datos automatizados y parametrizados que faciliten el cumplimiento puntual de la normatividad. Las áreas de la Subsecretaría de Ingresos no están aprovechando plenamente el potencial de la información disponible en el SIOX para realizar análisis dinámicos y estratégicos. Existe una dependencia excesiva de bases de datos manuales y hojas de cálculo en Excel, lo cual no solo es ineficiente, sino que también incrementa el riesgo de errores y reduce la capacidad de respuesta por parte de la autoridad.

Además la falta de automatización, herramientas y análisis avanzado limita significativamente la capacidad para identificar tendencias, patrones y oportunidades en los procesos de planeación, programación, presupuestación, recaudación, devengo, seguimiento y fiscalización de los ingresos, lo que impide aprovechar oportunidades para mejorar la gestión estratégica y productividad de los ingresos públicos para su potenciación ampliando la captación de recursos.

-PROPUESTA

Para superar las deficiencias y mejorar la capacidad en el análisis de datos del SIOX, es esencial modernizar la plataforma del Sistema con la incorporación de Módulos con capacidades avanzadas como son: informes, reportes, cubos de datos, descargas y consultas digitales en línea para potenciar el uso de la información en el fortalecimiento de los ingresos en el Estado de Oaxaca. La implementación de cubos de datos para análisis dinámicos permitirá a los usuarios utilizar grandes volúmenes de información de manera más eficiente y analítica para la toma de decisiones con esos resultados.

Desarrollar estos Módulos dentro del SIOX con informes parametrizables y reportes automatizados, permitirá a los usuarios obtener datos actualizados y precisos para satisfacer las necesidades específicas de diferentes áreas y niveles de gestión, tanto operativa como directiva. Además, la integración de Módulos y sus herramientas facilitarán el análisis transversal y multidimensional de la información, permitiendo a los usuarios realizar consultas complejas y obtener otras perspectivas y enfoques los ingresos públicos.

Incorporar el análisis avanzado permitirá identificar tendencias, patrones y oportunidades en los datos de recaudación, auditoría y fiscalización, lo cual permite realizar proyecciones y simulaciones del flujo de los ingresos públicos como parte esencial de la política y prospectiva fiscal.

Implementar programas de capacitación continua para los usuarios del SIOX asegurará que puedan utilizar eficazmente las nuevas funcionalidades de análisis de datos. Esto incluye la formación en el uso de herramientas de análisis avanzado y la interpretación de datos. Proporcionar soporte técnico y asistencia a los usuarios para resolver problemas y optimizar el uso del Sistema es fundamental; el soporte debe incluir recursos en línea, como tutoriales y guías de usuario, así como asistencia personalizada.

La modernización del SIOX mediante la incorporación de estas capacidades avanzadas debe ser profunda y constante para transformar el Sistema en una herramienta funcional y robusta para la gestión eficiente y efectiva de los ingresos públicos. Por último, estas mejoras fortalecerán la capacidad del estado para planificar, captar y administrar sus recursos financieros de manera más estratégica, incrementando la transparencia y la rendición de cuentas, y optimizando la toma de decisiones.

-EXPERIENCIA EXITOSA

Para el análisis de data en el sector público se han implementado diversas herramientas avanzadas que han transformado la gestión y el uso de la información para la toma de decisiones, destacando la utilización de Sistemas que integran datos de múltiples fuentes y utilizan plataformas interactivas para facilitar la visualización de tendencias, patrones y métricas clave. Estas permiten a las autoridades fiscales personalizar informes y gráficos, mejorando la toma de decisiones estratégicas y operativas con datos precisos y actualizados, lo que resulta en una gestión más eficiente de la recaudación de ingresos. El uso de análisis predictivo es otra experiencia exitosa, donde algoritmos de aprendizaje automático analizan datos históricos para prever tendencias futuras en la recaudación de impuestos y otras fuentes de ingresos; permitiendo a las entidades optimizar la planificación financiera y la gestión de recursos, mejorando la precisión de las estimaciones presupuestarias. Esta capacidad de previsión y prospectiva ayuda a las autoridades ajustar políticas fiscales y programas de recaudación de manera más efectiva. La minería de datos también se utiliza en estas plataformas para analizar información y patrones en grandes volúmenes de datos, lo que ha permitido la detección de fraudes y la segmentación de contribuyentes. Finalmente, las herramientas de visualización de datos han sido fundamentales para comunicar hallazgos de manera efectiva, transformando datos complejos en gráficos comprensibles para facilitar la comprensión de la información para la toma de decisiones en el mejoramiento de la hacienda pública.

III. CONCLUSIONES

Como se ha patentizado, el SIOX es una plataforma diseñada y construida por el propio personal de la Secretaría de Finanzas del Estado de Oaxaca que la utiliza y aprovecha con orgullo, demostrando su carácter comprometido y dedicado en la captación y gestión de ingresos de manera automatizada; en ese sentido y considerando el propósito del Gobierno del Estado por realizar todos los esfuerzos posibles para incrementar los recursos públicos que sirvan a un mayor desarrollo de la entidad, y para cuyos fines, respecto del SIOX, cuenta con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, procede continuar con la construcción y mejora de dicha herramienta automatizada.

En este sentido, el análisis del SIOX permitió identificar una serie de incidencias y áreas de oportunidad que, de ser atendidas adecuadamente, pueden transformar significativamente la eficiencia y efectividad del Sistema en la administración de los ingresos públicos del Estado. Una de las principales incidencias identificadas es la dependencia excesiva de procesos manuales en diversas funciones del SIOX, lo que incrementa la carga administrativa y el riesgo de errores humanos. La implementación de módulos automatizados para la detección de incumplimientos, la generación de alertas y la emisión de requerimientos de pago, entre otros, es esencial para mejorar la eficiencia operativa del Sistema.

La falta de integración en el Portal de servicios digitales del SIOX y la falta de herramientas de asistencia en línea representan una barrera para los usuarios en el uso óptimo y para los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. El mejoramiento del portal, la implementación de sistemas de alertas automáticas y la creación de un portal de ayuda con tutoriales y asistencia en línea son acciones prioritarias para mejorar la experiencia del usuario y fomentar el cumplimiento voluntario. Estas optimizaciones no solo harán el Sistema más accesible, sino que también reducirán la necesidad de interacciones presenciales, aliviando la carga tanto para los contribuyentes como para los funcionarios.

Es crucial que el personal operativo y técnico del SIOX reciba capacitación continua en el uso de las nuevas funcionalidades automatizadas de la herramienta, asegurando un uso efectivo de la plataforma, sino que también contribuirá a la detección y corrección oportuna de necesidades en su operación. La formación constante permitirá que los usuarios se mantengan actualizados con las mejoras y cambios en el Sistema, optimizando su rendimiento y efectividad.

La automatización integral y completa de la generación de informes, reportes financieros, presupuestales y contables, así como la implementación de mecanismos de validación y verificación, son fundamentales para mejorar la trazabilidad, transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los ingresos públicos que permita la toma de decisiones con mayor precisión.

En conclusión, la implementación de las propuestas de mejora identificadas en este diagnóstico permitirá optimizar significativamente el desempeño del SIOX, fortaleciendo la capacidad del estado para administrar sus ingresos de manera más eficiente y efectiva. Esto, a su vez, contribuirá a un mejor cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes y potenciar el incremento en la recaudación de ingresos públicos en el Estado de Oaxaca.

IV. REFERENCIAS

- Marco jurídico hacendario y fiscal nacional.

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>

- Marco jurídico hacendario y fiscal del Estado de Oaxaca.

<https://www.congresooaxaca.gob.mx/legislaciones/marco-normativo.html>

- Sitios web de diversas entes públicos locales, nacionales e internacionales.