



**Tampico marca un precedente en la administración municipal en México a través de la implementación de dos aplicaciones de SAP: MEJORA y SIAC. De esta manera, ha logrado constituirse como un ayuntamiento eficiente y Transparente.**

#### **Cambios con MEJORA Procesos:**

- Disminución drástica del tiempo en la ejecución de los procesos.
- Cada una de las 15 direcciones del municipio cuenta con información propia en línea.
- Registro del presupuesto autorizado mensual y anual con un grado de 100% de certidumbre sobre el control de la disponibilidad del presupuesto.
- Información disponible en tiempo real; 100% confiable y auditable.
- Control en la autorización de pagos y adquisiciones.
- Fin de la duplicidad de funciones.

#### **Integración de áreas y personas:**

- Se integraron y eficientaron los procesos de adquisiciones, tesorería, presupuestos, activos fijos y contabilidad, para llevar un mejor control de las operaciones del ayuntamiento.

#### **Manejo de información:**

- Reducción del catálogo de cuentas contables de 12,000 a 500 cuentas.
- Creación de un catálogo de materiales y servicios.
- Actualización del inventario de activo fijo.
- Disminución considerable del tiempo de respuesta para la emisión de reportes.
- De las 2,000 pólizas emitidas mensualmente, el 70% son manejadas de forma automática.

#### **Logros con SIAC Procesos:**

- Amplia cobertura de las necesidades del ayuntamiento.
- Creación de un catálogo único y guía de servicios y trámites, apoyando a la transparencia y a la estandarización de procesos.
- Disminución en los tiempos de respuesta a los ciudadanos.
- Integración de todas las áreas involucradas en procesos de atención ciudadana dentro de un solo sistema.

#### **Información:**

- Registro centralizado, cuadruplicando la cantidad de peticiones ciudadanas con respecto a las que se tenían registradas antes de implementar SIAC.
- Se incrementó a 50% las peticiones ciudadanas resueltas a los 3 meses de operación y a 80% a los 6 meses, contra menos de 30% antes de implementar SIAC.
- Información estadística en tiempo real para la toma de decisiones por parte de las autoridades municipales.

## **TAMPICO: MUNICIPIO INTELIGENTE**

### **MEJORA y SIAC ¿Qué es Tampico?**

El puerto de Tampico, en Tamaulipas, es un municipio que históricamente ha mostrado un dinamismo incansable. A principios del siglo XX fueron descubiertos importantes yacimientos de petróleo en la región conocida como la Huasteca, y con ello, comienza el arribo tanto de inversiones como de gente proveniente de diferentes países, convirtiendo a Tampico en una ciudad cosmopolita y en un centro de desarrollo con un futuro prometedor.

Durante los últimos años, Tampico ha crecido de forma acelerada y junto con los municipios de Altamira y Ciudad de Madero constituyen una zona conurbada grande en México. Esta situación ha llevado a los tres gobiernos a trabajar de forma coordinada en el diseño de un plan de reordenamiento urbano que cubra las expectativas de casi un millón de habitantes. Actualmente, la palabra "Tampico" se ubica como la marca principal del estado de Tamaulipas y su alcance supera las fronteras nacionales para convertirse en una referencia importante en regiones como Europa, Oriente y el resto del continente americano.

## **Traje a la medida**

“El municipio es el primer escalón al que el ciudadano acude para solucionar los problemas que enfrenta cotidianamente”, explica Fernando Azcárraga López, quien por segunda vez ocupa el cargo de Presidente Municipal de Tampico. Azcárraga observa que, “para trabajar se necesitan no sólo ganas, empeño y emoción, sino que es indispensable contar con herramientas modernas que conduzcan al gobierno a la eficiencia”.

La tarea no es sencilla para un ayuntamiento conformado por más de 3,000 empleados y que además está a cargo de actividades tan diversas que van desde la pavimentación de las calles hasta la dirección de una policía metropolitana.

**“Con las aplicaciones de SAP, el ayuntamiento de Tampico está en condiciones de poder satisfacer una de las mayores demandas de la ciudadanía que es la transparencia”.**

Lic. Fernando Azcárraga López,  
Presidente Municipal de Tampico

En respuesta, Azcárraga López decidió apostar por la modernización de los procedimientos y de las herramientas de trabajo con el objetivo de hacer de Tampico un municipio sensible, eficiente y transparente.

“En la administración municipal que terminó funciones hace dos años hubo algunos funcionarios que colaboraron en el gobierno estatal. Ellos dieron excelentes referencias de las aplicaciones de SAP para mejorar y agilizar las labores propias del sector público”, afirma Francisco Xavier Mejía García, contralor municipal. Fue así como en mayo de 2005 se dio el primer contacto entre gente del ayuntamiento de Tampico y SAP.

Los resultados de esta reunión fueron positivos. Por un lado, se decidió comprar el GRP MEJORA, herramienta que cubre las necesidades de planeación administrativa del municipio. Por otra parte, también se adquirió una aplicación innovadora



denominada Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), con la que el ayuntamiento puede establecer un vínculo directo con el ciudadano para conocer y resolver sus demandas.

El proyecto del GRP MEJORA está encabezado por la empresa Advanced, mientras que SIAC por la firma Sistemas Digitales, cada una respaldada por su equipo de profesionales. Al respecto, Fernando Azcárraga subraya que “ambas empresas hicieron un traje a la medida de las necesidades del municipio de Tampico”, y es que tanto la parte administrativa como la atención ciudadana son objetivos primordiales para este gobierno.

## **Camiseta bien puesta**

Antes de utilizar las aplicaciones de SAP, el ayuntamiento de Tampico manejaba un mosaico de herramientas que complicaba su labor y que con el paso del tiempo se volvió una forma obsoleta de operar. De ahí que a partir de la

implantación del GRP MEJORA y SIAC se haya dado un cambio fundamental y dramático. Ahora, por ejemplo, se sigue una misma línea de trabajo que reduce los tiempos de operación y permite tener un mejor control administrativo.

Al iniciar el proyecto SAP, la principal inquietud fue cómo iba a ser la reacción del personal del ayuntamiento frente al cambio tecnológico. No obstante, Mejía García, desde su perspectiva como contralor y protagonista de esta historia de éxito, apunta a “los liderazgos” como el factor que marcó la diferencia para superar los obstáculos.

Destaca el liderazgo del presidente municipal, quien fue el primero en ponerse la camiseta y contagiar a todos sus colaboradores para involucrarlos de lleno en los proyectos MEJORA y SIAC. “Como Presidente Municipal siempre he pensado que tres años son pocos para hacer mucho, pero son muchos años para no hacer nada”, acierta Azcárraga López, y también deja en claro que “hubo más disposición del personal que problemas por resolver”.



Igualmente se reconoce el liderazgo y temple mostrado por los funcionarios del ayuntamiento que encabezan cada uno de los proyectos; María de los Ángeles Sosa a cargo del GRP MEJORA y Mauricio García Muela al frente de SIAC. En tanto “los partners de SAP, Advanced y Sistemas Digitales tuvieron la paciencia para hablar con cada uno de los empleados y convencerlos de los beneficios y alcances de las aplicaciones de SAP”, puntualiza Mejía García.

### **Administración eficiente**

El proceso de implantación del GRP MEJORA inició en enero de 2006 y en sólo 3.5 meses se completó satisfactoriamente. Este logro ejemplar se debió a que la empresa a cargo, Advanced, implementó un sistema por medio del cual se capacitó a personas clave dentro del ayuntamiento, quienes a su vez prepararon al resto del personal. Así, cada una de las 15 direcciones generales se encuentra enlazada con el resto bajo una misma aplicación.

**“Los partners de SAP, Advanced y Sistemas Digitales tuvieron la paciencia para hablar con cada uno de los funcionarios y convencerlos de los beneficios y los alcances de las aplicaciones de SAP”.**

C. P. Francisco Xavier Mejía García  
Contralor municipal

“MEJORA vino a crear la unificación de los diferentes sistemas que antes se utilizaban en cada una de las áreas dentro del municipio”, sostiene María de los Ángeles Sosa, responsable del proyecto. En total, el ayuntamiento cuenta con 30 licencias operativas y 3 de visualización que han significado un mejor desempeño para las áreas de contraloría, tesorería y adquisiciones, así como un estricto control sobre los presupuestos por parte del presidente municipal.

### **Atención ciudadana de calidad**

“Nosotros llegamos aquí para servir y atender a la población”, enfatiza Fernando Azcárraga y, preocupado por cumplir con esta premisa, no dudó en adquirir el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC). El objetivo es mejorar la capacidad de respuesta del municipio frente a las demandas de la ciudadanía. Se trata de una herramienta esencial para el presidente municipal ya que le permite saber si las solicitudes han sido resueltas por completo.

**SAP México y  
Centroamérica**

Prol. Paseo de  
la Reforma No. 600  
Santa Fe, 01210, México, D.F.  
Tel. +52 55 5257-7500  
Fax +52 55 5257-7501

Av. Vasconcelos 101,  
Esquina Río Nazas  
Edificio BBV, piso 4  
Garza García, Nuevo León  
Tel. +52 81 8152-1700  
Fax +52 81 8152-1701

[www.sap.com/mexico](http://www.sap.com/mexico)

El proyecto del SIAC incluyó la integración con un centro de contacto multicanal para atender las peticiones de la ciudadanía por distintos medios de comunicación tales como telefónico, Chat y correo electrónico de forma homogénea y con la misma calidad a través de cualquiera de estos canales.

### **Tampico, un municipio moderno**

La implementación de MEJORA y SIAC por parte del ayuntamiento de Tampico ha marcado un precedente importante en la administración municipal en México. Con una inversión total de 14 millones de pesos obtenidos del Fondo para el Fortalecimiento Municipal (Fortamun), Tampico cada vez está más cerca de cumplir con su meta principal: la modernización.

En este largo camino, aún en proceso de desarrollo, SAP se convirtió en el mejor aliado de un gobierno que busca llevar a cabo un ejercicio transparente y eficiente tanto en lo administrativo como en la atención ciudadana. Ahora el siguiente paso es explotar al máximo las aplicaciones adquiridas y continuar en este sentido, hasta obtener el plus que ofrecen MEJORA y SIAC.



Además el ayuntamiento de Tampico cuenta con otra herramienta que junto con MEJORA y SIAC lo ponen a la vanguardia dentro de los más de 2400 municipios del país, esta herramienta es su nuevo Sistema Catastral en tercera dimensión, que le valió un reconocimiento internacional por ser el primer municipio latinoamericano en contar con este sistema, comentó Fernando Azcárraga.

“Todas estas acciones de cambio en los procedimientos, apoyadas en el uso de herramientas adecuadas, le están dando a Tampico una imagen de municipio moderno”, asegura Fernando Azcárraga y concluye: “Lo más importante es que vamos a dejar un municipio con las aplicaciones más modernas y un orden ejemplar a las siguientes administraciones”.