



# Title: SIAM, la nueva solución al gobierno electrónico

**Author:** Ernesto Alonso, AVILA-SOTO, Amparo Jazmín, MEZA-GUTIÉRREZ,  
Héctor Salvador, GARCÍA-ROMO, Ana Bertha, LÓPEZ-LAGUNA

**Editorial label ECORFAN:** 607-8534  
**BCIERMMI Control Number:** 2018-03  
**BCIERMMI Classification (2018):** 251018-0301

**Pages:** 18  
**Mail:** *eavila@utbb.edu.mx*  
**RNA:** 03-2010-032610115700-14

## ECORFAN-México, S.C.

244 – 2 Itzopan Street  
La Florida, Ecatepec Municipality  
Mexico State, 55120 Zipcode  
Phone: +52 1 55 6159 2296  
Skype: ecorfan-mexico.s.c.  
E-mail: [contacto@ecorfan.org](mailto:contacto@ecorfan.org)  
Facebook: ECORFAN-México S. C.

Twitter: @EcorfanC

[www.ecorfan.org](http://www.ecorfan.org)

## Holdings

Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua

## Antecedentes:

El presente artículo expone la situación actual y los beneficios del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) en las diferentes dependencias de gobierno, ya sea municipal, estatal, federal o paraestatal, para mejorar cualitativa y cuantitativamente los servicios que se ofrecen a la ciudadanía y al sector empresarial.

Al momento de realizar un trámite administrativo, se suele pensar en pérdida de tiempo, permisos laborales para realizar trámites en horarios de oficina de gobierno, incertidumbre en cada cambio de administración y un abismo profundo en la tramitología y bajo nivel de transparencia.

Por lo anterior, se ha desarrollado el Sistema de Atención Municipal “SIAM”

## **Problemática:**

Ante la creciente demanda de la ciudadanía y del ciudadano digital de mejores servicios, mayor agilidad, optimización de trámites y acceso transparente a la información para reflejar mejores resultados y que durante mucho tiempo se han identificados esfuerzos aislados en los diferentes niveles de gobierno para atender dicha necesidad.

Es decir, optimizar servicios y agilizar procesos, sobre todo la optimización de los recursos de forma transparente, por citar un ejemplo, el uso de expedientes digitales en todas las dependencias. Estos aspectos han promovido la utilización acelerada de las TIC como herramientas para la gestión y el desarrollo de modelos apropiados que resuelvan la interoperabilidad, multifinalidad, seguridad, compatibilidad y acceso al gobierno digital, como es el caso del SIAM.

Lo anterior a impactado directamente a la ciudadanía y al sector empresarial.

## Propuesta de Solución:

SIAM, se implementó durante 2014 - 2017 en la IX Administración Municipal de Bahía de Banderas, Nay., tomando como base el Plan Municipal de Desarrollo Urbano “PMDU” 2014-2017 y el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, en donde se establecen los objetivos, metas, estrategias y prioridades que regirán las acciones del gobierno durante ese periodo, así como también se contempla la inclusión de algunos indicadores del Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal “INAFED”.

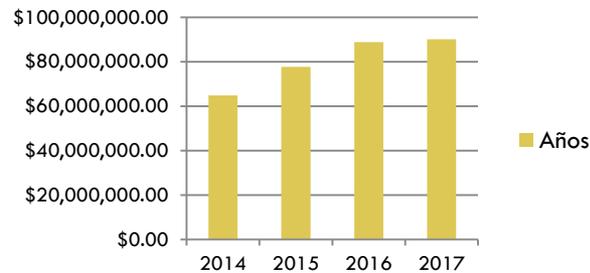
## Propuesta de Solución:

Para poder desarrollar e implementar el proyecto SIAM fue necesario la integración de una metodología de desarrollo de software utilizando el modelo en espiral, un lenguaje de programación PHP por su dinamismo y versatilidad que permite una integración con el comercio electrónico en conjunto de mecanismos de seguridad de la información interpretado del lado del servidor lo que permite tener una mayor capacidad de respuesta, un modelado de base de datos enfocado para un data warehouse a fin dar soporte al gran volumen de información generada día a día, así como también se contempla la Norma Técnica para la Generación, Captación e Integración de Datos Catastrales y Registrales con fines Estadísticos y Geográficos (NTGCIDCRFEG) por parte de INEGI y la metodología del modelo de mapas cartográficos multifinalitario.

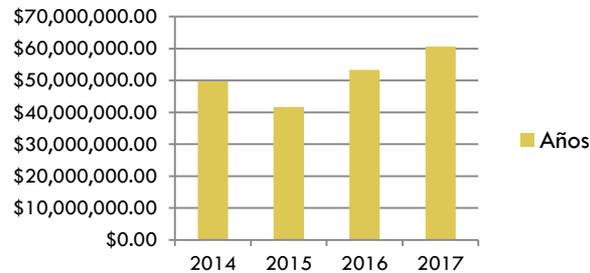
## Propuesta de Solución:

Al combinar todas las metodologías en mención, se logro obtener una solución que brinda mejor atención a los servicios que demanda la Ciudadanía y el sector Empresarial en materia de Ingresos municipales los resultados son:

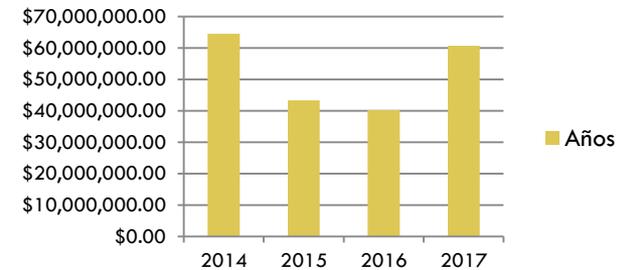
**Enero**



**Febrero**



**Marzo**



<https://www.bahiadebanderas.gob.mx/transparencia/7/cuentapublica>



Gobierno Municipal  
2014 - 2017

Ticket: S100011398

Cuenta: U045632

Dig. Verificador: 1868856219

Nombre:  
CEBALLOS LEON ANTONIO SALVADOR

Domicilio:  
AV LA MINERVA 198 57  
CONDominio HERA JARRETADERAS

RFC:

Descripcion	Importe
IMPUESTO PREDIAL Del 2017/1 al 2017/6	609.60
RECARGOS	11.66
ACTUALIZACION	1.45
12% UAN PREDIAL	73.32

**Total 696.03**

Seiscientos noventa y seis pesos 03/100 M.N.

Cve.Cat. (20-017-02-034-057-000)

Val.Cat. (846686.52) Tasa (4)

Terreno (181.8600 mts2) Construcción  
(126.50 mts2 )

Indiviso 1.00 Dom. Not. (PASEO DE LAS  
GAVIOTAS # 33 )

Fecha de Pago

Jul 4 2017 12:00:00:000AM

Cajero

CAJA MARIANA BRAVO

1EFECTIVO

ESTE DOCUMENTO ES UNA REPRESENTACIÓN  
IMPRESA GENERADA A TRAVÉS DE INTERNET  
DEL RECIBO OFICIAL DEL DEPARTAMENTO DE  
INGRESOS CUYO ORIGINAL OBRA EN LOS  
ARCHIVOS DE LA TESORERÍA MUNICIPAL DE  
BAHÍA DE BANDERAS, NAYARIT. (EL PRESENTE  
PAGO NO LE EXIME DE ADEUDOS ANTERIORES)

Llave Electronica

up2A2/V8CGcXCJkkGu4dTcXAnS/4GuoGqUeXH1wp  
bg1IoyB03j0SsJLTbp4TMNW4

## Propuesta de Solución:

En materia de pago en línea los resultados son:

https://www.bahia de banderas.gob.mx/siac/zofemat/zofemat.php

Numero de Concesion: dgzf-003

Nombre de Concesionario: JAMES WILFONG DONALD

Ref.	Descripcion	Monto	Descto.	Cond.	Recargos	Actualiz.	Subtotal
2016/01	DERECHO POR USO/GOCE ZOFEMAT	\$771.86	\$0.00	\$0.00	\$61.15	\$1.16	\$834.17
2016/02	DERECHO POR USO/GOCE ZOFEMAT	\$771.86	\$0.00	\$0.00	\$43.61	\$0.00	\$815.47
2016/03	DERECHO POR USO/GOCE ZOFEMAT	\$771.86	\$0.00	\$0.00	\$26.17	\$0.00	\$798.03
2016/04	DERECHO POR USO/GOCE ZOFEMAT	\$771.86	\$0.00	\$0.00	\$8.72	\$0.00	\$780.58
2016/05	DERECHO POR USO/GOCE ZOFEMAT	\$771.86	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$771.86
2016/06	DERECHO POR USO/GOCE ZOFEMAT	\$771.86	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$771.86
	Subtotales	\$4,631.16	\$0.00	\$0.00	\$139.65	\$1.16	\$4,771.97
							<b>TOTAL \$4,771.97</b>

Realiza tu pago con un solo click

Pago en línea

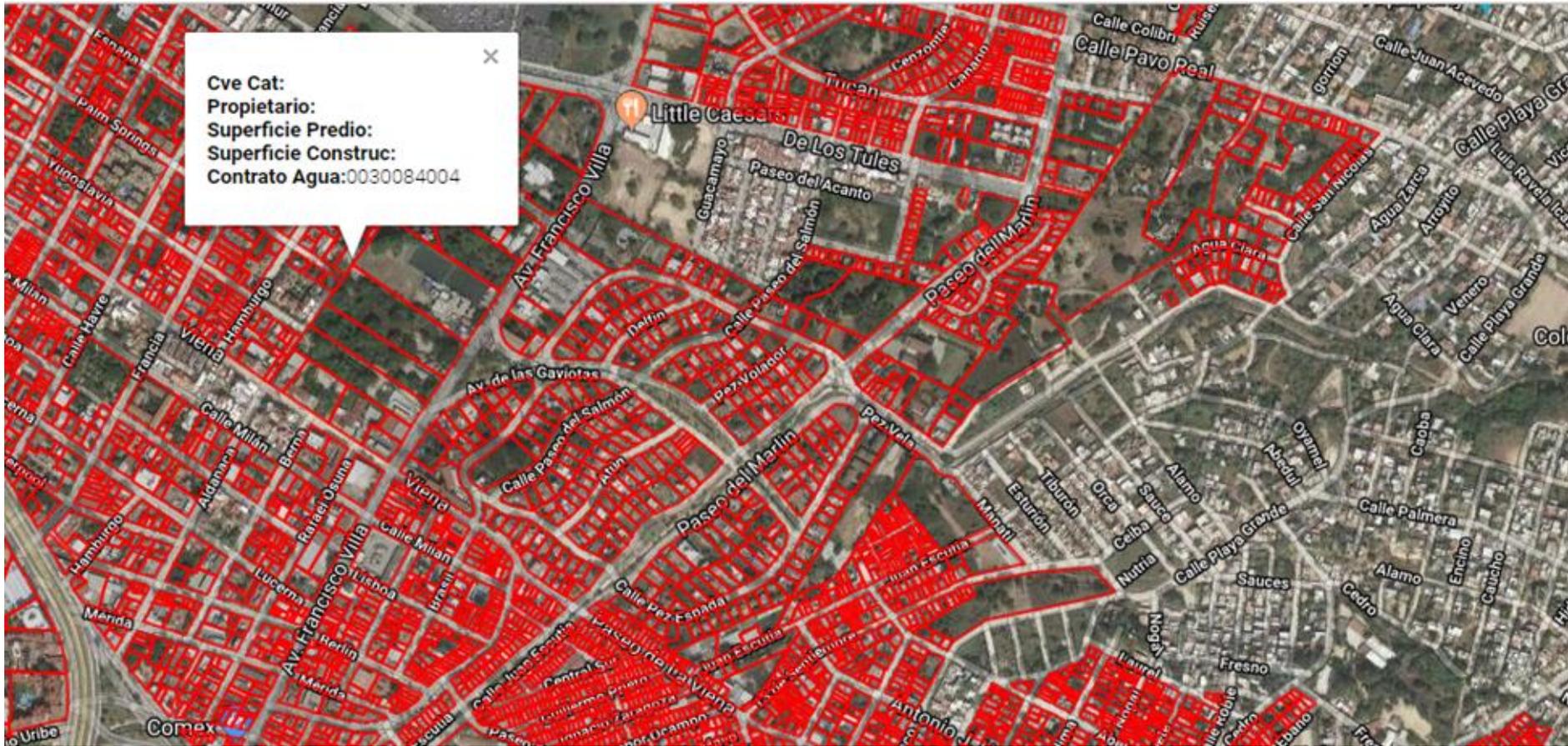
## Propuesta de Solución:

En materia de desarrollo urbano los resultados son:

1598	VBB-1589/17	26/06/2017	U020081	ROSALIA ACEVES CORNEJO	PROPIETARIA	311-258-48-19	SALIDA				Pagado
1597	VBB-1588/17	26/06/2017	U049322	GODINEZ OROZCO MIRELLA	MARBELLA JANET DELGADO GODINEZ	3221170878	SALIDA				Pagado
1596	VBB-1587/17	26/06/2017	U039850	MENDEZ SANTIAGO ROSENDA	PROPIETARIO	3222209707	EN FIRMA				Pagado
1595	VBB-1586/17	26/06/2017	U013652	BERNARDINO REYES MARCO ANTONIO	CARMEN BERNARDINO REYES	322-2-97-51-06	SALIDA				Pagado
1594	VBB-1585/17	26/06/2017	NONE	GABINO FLORES HERNANDEZ	PROPIETARIO	3221744586	EN FIRMA				Pagado
1593	VBB-1584/17	26/06/2017	U073983	DTC CONSTRUCCIONES S.A. DE C.V.	EDELMIRA RODRIGUEZ	322-139-81-59	REGISTRADO				Pendiente
1592	VBB-1583/17	26/06/2017	U042488	GARCIA VALADEZ ROBERTO JAVIER	LORENA PELAYO	3221464930	REGISTRADO				Pendiente
1591	VBB-1582/17	26/06/2017	U010777	MARIA EDUVIGES CHAVEZ LOPEZ	ADRIAN AMEZCUA MARTINEZ	322-101-36-39	REGISTRADO				Pendiente
1590	VBB-1581/17	26/06/2017	U084413	CARRILLO CONTRERAS RAMIRO	MARCO ANTONIO CARRILLO	322-192-07-06	EN FIRMA				Pagado
1589	VBB-1580/17	26/06/2017	R000877	BAUTISTA SEVILLA JOSE DE JESUS	PROPIETARIO	3221171538	ENTREGADO				Pagado
1588	VBB-1579/17	23/06/2017	U007611	EJIDO BUCERIAS	ESTEBAN HERNANDEZ RUIZ	444-829-55-13	INSPECCIÓN				Pendiente
1587	VBB-1578/17	23/06/2017	U015498	DESARROLLO MARINA VALLARTA S A DE C V	ARQ ELENA OLVERA	322-22-7-21-60	INSPECCIÓN				Pendiente

## Propuesta de Solución:

En materia de Catastro los resultados son:



## Propuesta de Solución:

En materia de licencia de funcionamiento los resultados son:

Regularización Express

Ver Registros

### Tabla de Registros

Mostrar

10

Buscar:

registros

FOLIO ▲	NOMBRE CONTRIBUYENTE ▼	NOMBRE DEL NEGOCIO ▼	FECHA TRAMITE ▼	ESTATUS ▼	REQUISITOS ▼	Ubicación ▼	DETALLES ▼	PDF ▼
SARE-00001	ISRAEL SALDAÑA BARAJAS	ISRAEL	2017-06-23	En Revisión				
SARE-00003	IVAN COVARRUBIAS COVARRUBIAS	CAFETERIA PATRICIA	2017-06-23	En Revisión				
SARE-00004	JAQUELINE CARRANZA CARRANZA	BOUTIQUE	2017-06-23	En Revisión				
SARE-00005	SEFERINO VAZQUEZ VAZQUEZ	LA CABAÑA	2017-06-23	En Revisión				
SARE-00006	MARCO ANTONIO PEREZ LOPEZ	RESTAURANT BAR	2017-06-23	En Revisión				
SARE-00007	VLADIMIR RAMOS RAMOS	LAVANDERIA	2017-06-23	En Revisión				
SARE-00008	ISRAEL GARCIA GARCIA	TORTILLERIA	2017-06-23	En Revisión				
SARE-00009	PURIFICADORA DE AGUA DEL CIELO	PURIFICADORA AGUA DEL CIELO	2017-06-23	En Revisión				

## Propuesta de Solución:

En materia de Zofemat los resultados son:

### Modulo Zofemat

Captura de Concesiones

Concesiones Capturadas

#### Tabla de Registros

Mostrar

10

Buscar:

registros

#Concesión ▲	Contribuyente ◆	Superficie ◆	Tipo de Uso ◆	Requisitos ◆	Poligono ◆	Actualizar ◆	PDF ◆
DGZF-00/00	DON PANCHITO PEREZ PEREZ	450.00	GENERAL				
DGZF-00/01	JORGE ANTONIO ALONSO TAVIRA	120.00	PROTECCION Y ORNATO				
DGZF-00/02	MARIA DEL REFUGIO AGUILERA RANGEL	321.00	AGRICULTURA, ACUACULTURA, GANADERIA, PESCA, EXTRACCION ARTESANAL DE PIEDRA BOLA				
DGZF-00/03	RAUL GUTIERREZ TAPIA	150.00	PROTECCION Y ORNATO				
DGZF-00/04	JUAN CARLOS RODRIGUEZ PEREZ	130.00	AGRICULTURA, ACUACULTURA, GANADERIA, PESCA, EXTRACCION ARTESANAL DE PIEDRA BOLA				
DGZF-001/00	LUIS FERNANDO RADILLO GONZÁLEZ	25515.16	GENERAL				
DGZF-006/10	MARIA DE LOS ANGELES ISABEL GONZALEZ, GONZALEZ.	319.50	PROTECCION Y ORNATO				

## Propuesta de Solución:

En materia de Desarrollo Urbano e IMSS los resultados son:

### LICENCIA DE CONSTRUCCION

Filtrado por año

2017

Mostrar

10

Buscar:

registros

Nombre	Razón social	Dirección	Vigencia	Descripción	Cuenta Predial	Detalles	Estatus
ANGEL PEDROZA SANCHEZ	ANGEL PEDROZA SANCHEZ	SAYULITA, NAY.CHACHALACA	2017/04/07	PAGO DE COMPATIBILIDAD, ALINEMAIENTO, NUM. OFICIAL, LIC USO DE SUELO Y LIC. DE CONSTRUCCION	U049332		Solo se encuentra en el H.IX Ayuntamiento
ANGEL PEDROZA SANCHEZ	ANGEL PEDROZA SANCHEZ	SAYULITA, NAY.CHACHALACA	2017/04/07	PAGO DE COMPATIBILIDAD, ALINEMAIENTO, NUM. OFICIAL, LIC USO DE SUELO Y LIC. DE CONSTRUCCION	U049332		Solo se encuentra en el H.IX Ayuntamiento
ANGEL PEDROZA SANCHEZ	ANGEL PEDROZA SANCHEZ	SAYULITA, NAY.CHACHALACA	2017/04/07	PAGO DE COMPATIBILIDAD, ALINEMAIENTO, NUM. OFICIAL, LIC USO DE SUELO Y LIC. DE CONSTRUCCION	U049332		Solo se encuentra en el H.IX Ayuntamiento
ANTONIA FLETES RAMIREZ	ANTONIA FLETES RAMIREZ	SAN JUAN DE ABAJO, NAY.20 DE NOVIEMBRE #37	2017/03/06	PAGO DE LICENCIA DE CONSTRUCCION (CAMBIO DE TECHO)	0		Solo se encuentra en el H.IX

## Propuesta de Solución:

En materia de Oficialía de Partes con Ventanilla Única los resultados son:

Documento  
Examinar... Ningún archivo seleccionado.

Documento  
Seleccione una opcion

Subir Archivo

+ COPIA DE CREDENCIAL DE ELECTOR
• 2_7_20170228105219.jpeg ✓ ✗
+ COMPROBANTE DE DOMICILIO
+ COPIA FOTOSTATICA DEL FM3
+ CONSTANCIA DE PROPIEDAD O CONTRATO DE ARRENDAMIENTO
+ CROQUIS DE UBICACIÓN
+ COPIA DEL RECIBO DEL PREDIAL PAGADO ACTUAL
+ 2 FOTOS INTERIOR Y EXTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO
+ COPIA DEL RECIBO DEL AGUA PAGADO
+ FORMA DE PROMOCION
+ INSCRIPCION DE SHCP

Cerrar

## Propuesta de Solución:

En materia de Seguridad Pública los resultados son:

Informes Pendientes		Informes Realizados							
Datos de Personas Detenidas									
N°	Folio	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	Fecha de Nacimiento	Fecha de Detencion	Foto	Estatus	Report
1	JUEZ-2016-0034	HULK	MISTER	CONY	1990-04-04	15/07/2016		PENDIENTE	
2	MI-2016-0027	LUIS MALDONADO	DE LA CRUZ	MAYA	1994-12-12	14/07/2016		PENDIENTE	
3	ADMVOS-2016-0037	JOSE	DE LA TORRE	MAR	1994-12-12	14/07/2016		PENDIENTE	
4	ADMVOS-2016-0035	JOSE MANUEL FELIX	CANELA	CANELA	1929-12-20	13/07/2016		PENDIENTE	
5	ADMVOS-2016-0033	JOSE MANUEL	CANELA		1929-12-04	12/07/2016		PENDIENTE	

## Propuesta de Solución:

En materia de Transito los resultados son:

Cancelar

Buscar

### Datos del Folio

N <sup>o</sup>	Folio	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	Fecha de Nacimiento	Fecha de Infracción	Estatus	Detalles
1	11111	JOSE MARIA	RUBIO	MORAN	1982-06-11	27/04/2016	LIBERADO	
2	4	JOSE ISAAC	FREGOSO	LORENZANA	1976-03-20	27/04/2016	LIBERADO	
3	T-0901028	JOSE MODESTO	PEREZ	MENDEZ	1989-08-10	20/04/2016	LIBERADO	
4	T-0011	JOSE LUIS	MARTINEZ	BELLO	1986-08-16	19/04/2016	LIBERADO	
5	T-0012	JOSE MODESTO	PEREZ	MENDEZ	1989-08-10	19/04/2016	AMONESTADO	
6	T-0001	JOSE ISAAC	FREGOSO	LORENZANA	2016-04-15	13/04/2016	LIBERADO	
7	T-0005	JOSE MODESTO	PEREZ	MENDEZ	1989-08-10	09/04/2016	POR AMONESTAR	
8	T-004	CARMEN	GALICIA	ULLOA	2016-04-01	01/04/2016	ALTA	
9	T-0002	JOSE MODESTO	PEREZ	MENDEZ	1989-08-10	01/04/2016	ALTA	
10	T-003	JOSE DE JESUS	MACHAIN	PADILLA	1971-01-10	01/04/2016	ALTA	
11	E-08010234	MARIA DEL ROSARIO	CARRILLO	ARECHIGA	1981-06-03	01/04/2016	ALTA	
12	MEX-909102	JOSE MODESTO	PEREZ	MENDEZ	1989-08-10	02/02/2016	ALTA	

1

## Propuesta de Solución:

En materia del proceso de Compras los resultados son:

*Requisiciones*

Captura. Ver

[ Listado de Requisiciones. ]

Folio	Solicitante	Estatus	Periodo	Partida	Unidad Administrativa	Fecha	Detalles
DEP0000017	OMAR RAFAEL MENDOZA MONTIEL	Rechazada	2015	12222	DESPACHO DEL PRESIDENTE	11/05/2015	
DEP0000016	OMAR RAFAEL MENDOZA MONTIEL	En compra	2015	11122	DESPACHO DEL PRESIDENTE	11/05/2015	
DEP0000015	OMAR RAFAEL MENDOZA MONTIEL	En compra	2015	11122	DESPACHO DEL PRESIDENTE	11/05/2015	
DEP0000014	OMAR RAFAEL MENDOZA MONTIEL	Autorizada	2015	44555	DESPACHO DEL PRESIDENTE	08/05/2015	
DEP0000013	OMAR RAFAEL MENDOZA MONTIEL	Solicitud	2015	44555	DESPACHO DEL PRESIDENTE	05/05/2015	
DEP0000012	OMAR RAFAEL MENDOZA MONTIEL	Cerrada	2015	44555	DESPACHO DEL PRESIDENTE	05/05/2015	
DEP0000011	OMAR RAFAEL MENDOZA MONTIEL	Entregada	2015	12222	DESPACHO DEL PRESIDENTE	04/05/2015	
DEP0000010	OMAR RAFAEL MENDOZA MONTIEL	Surtida	2015	44555	DESPACHO DEL PRESIDENTE	04/05/2015	
DEP0000009	OMAR RAFAEL MENDOZA MONTIEL	Rechazada	2015	12312	DESPACHO DEL PRESIDENTE	04/05/2015	
DEP0000008	OMAR RAFAEL MENDOZA MONTIEL	Rechazada	2015	44555	DESPACHO DEL PRESIDENTE	04/05/2015	
DEP0000007	OMAR RAFAEL MENDOZA MONTIEL	Autorizada	2015	12312	DESPACHO DEL PRESIDENTE	04/05/2015	

## Propuesta de Solución:

En materia del proceso de Atención a la Ciudadanía resultados son:



# Ticket No#

# 76553

## DIF - Rehabilitación

BOULEVARD TINTOC NO. 142 COL. CENTRO  
 C.P. 63731 / VALLE DE BANDERAS, NAYARIT MÉX.  
 TEL: (329) 291 1870  
 INFORMES: [contacto@bahiadebanderas.gob.mx](mailto:contacto@bahiadebanderas.gob.mx)  
[www.bahiadebanderas.gob.mx](http://www.bahiadebanderas.gob.mx)

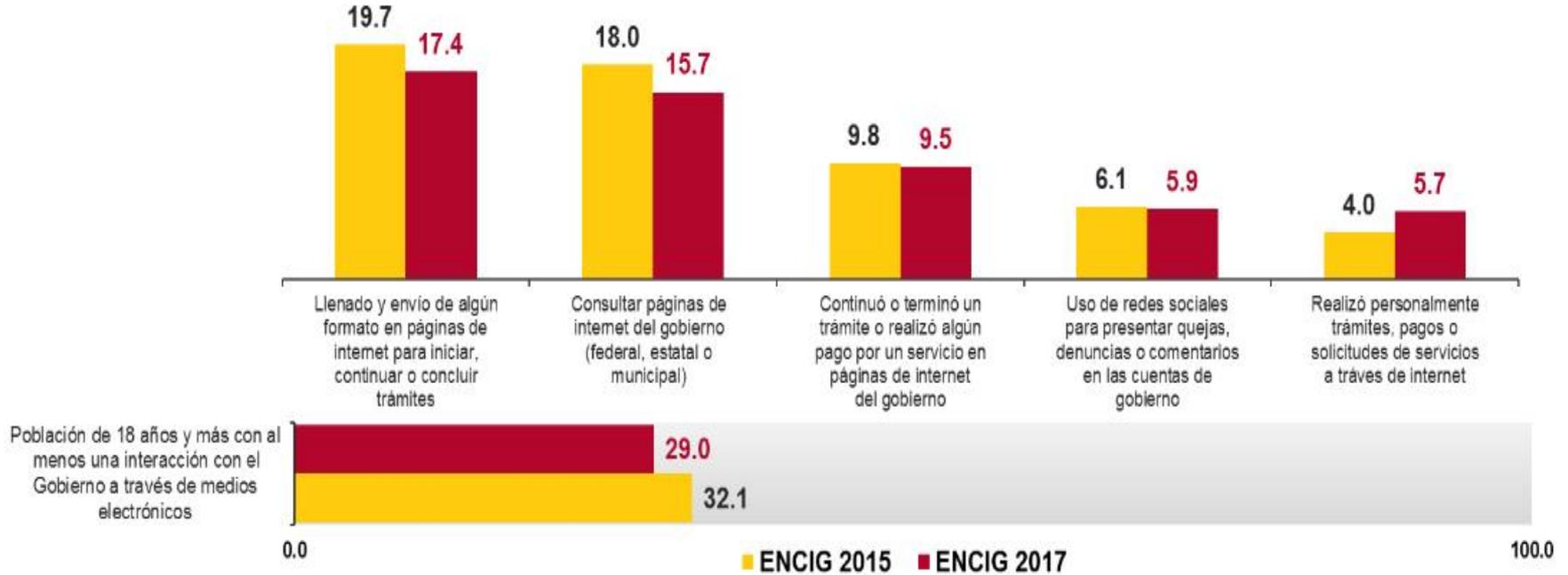
## Conclusiones:

Por todo lo anterior nos queda muy claro que las necesidades del ciudadano y del ciudadano digital han crecido exponencialmente con una clara visión de los beneficios del gobierno electrónico que con ello ofrecen información directa, transparente, optimización de recursos, agilizan procesos, mejor gestión, planificación y administración es decir mejoran la calidad de los servicios coadyuvando a la relación entre gobierno y la ciudadanía en general e inclusive con el empresario.

El gobierno digital genera resultados más tangibles, en retrospectiva se espera que el logro de los municipios que han adoptado la estrategia del gobierno digital sea inspirador y a corto plazo le sea conveniente a otros municipios en aras de mejorar sus servicios como principal medio de solución a los problemas.

## Interacción con el gobierno a través de internet

### Conclusiones:



Los ahorros derivados de la implementación de SIAM y sus respectivos complementos SIAC y SIAG, se calcularon en aproximadamente entre 40% de los gastos administrativos en su primera fase de implantación 2015 y para la última fase en 2017 se logra identificar en el 60%.



**ECORFAN®**

**© ECORFAN-Mexico, S.C.**

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMMI is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- ([www.ecorfan.org/](http://www.ecorfan.org/) booklets)