

PRÓLOGO

Esta publicación es una amalgama de diez capítulos, en torno a temas relacionados con las Tendencias en las TI en Administración Pública y la Gestión Gubernamental. En estas páginas se visitan temas como los la gestión virtual municipal; las plataformas digitales y la fiscalización; los servicios públicos y las aplicaciones; la optimización de procesos de emisión de documentos; los recursos humanos en los servicios básicos de las universidades; los recursos didácticos digitales en instituciones públicas y privadas; la digitalización administrativa; el diseño instruccional UX/UI en la universidades; la gestión documental con tecnologías de la información, entre otros. A lo largo de estas páginas, cada uno de los temas presentados le ofrece al lector una visión actual de todos estos temas desde una perspectiva jurídica. En las siguientes líneas se presenta, de manera general, el contenido de los diez capítulos que integran la obra.

El primer capítulo trata la gestión virtual fiscal-tributaria en el municipio de Veracruz, la cual se analiza como parte de la modernización de la administración pública en los niveles federal, estatal y municipal. En pocas palabras, la ahora estudia cómo la incorporación de plataformas tecnológicas en los procesos administrativos de recaudación del impuesto predial mejora el trabajo, amplía la cobertura, respalda la transparencia y simplifica los trámites para la ciudadanía. A través de una metodología cualitativa-descriptiva, con el apoyo de fuentes documentales, estadísticas oficiales y el análisis de información de 2010 a 2024, se examina la evolución de la recaudación municipal y su relación con la adopción de herramientas digitales.

El segundo capítulo se enfoca en las plataformas digitales de hospedaje, en particular Airbnb, y explora los retos que este modelo de mediación genera para la fiscalización y la recaudación tributaria en México. Se examina el rol de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SCHP), encargada de definir la política fiscal y de la planeación de los mecanismos de recaudación, así como la función del propio Servicio de Administración Tributaria (SAT) en la aplicación de las leyes fiscales

y aduaneras. A partir de una metodología documental, descriptiva y deductiva, las autoras revisan desde la Constitución hasta las leyes fiscales, pasando por la Resolución Miscelánea Fiscal de 2024, para mostrar cómo la irrupción de la economía digital hace necesarios nuevas regulaciones y estrategias para alcanzar la igualdad y la eficiencia en la recaudación.

El Capítulo III analiza la aplicación de tecnologías de la información en los servicios públicos a partir de la comparación entre la *app* propuesta para la Comisión del Agua del Estado de Veracruz (CAEV) en Xico y la *app* CFE Contigo de la Comisión Federal de Electricidad. En ese texto se presenta el problema actual de la oficina operadora de Xico, la cual gestiona los reportes de manera manual y telefónica en un municipio con gran dispersión territorial, alta movilidad laboral y muchas dificultades de accesibilidad a la cabecera municipal. A partir de ello, se justifica el diseño de una herramienta digital para que los usuarios generen sus reportes a distancia y que el personal pueda recibirlos y atenderlos en tiempo real.

En el siguiente capítulo se estudia la emisión de constancias de antecedentes penales en México, comparando el modelo federal con la experiencia del Estado de Veracruz. Se describe cómo el Órgano Administrativo Desconcentrado de Prevención y Reinserción Social, adscrito a la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC), cuenta con un procedimiento totalmente digital para la obtención de estas constancias, desde la validación de la CURP hasta la descarga del documento con firma electrónica. En la segunda parte, se analiza el mismo trámite en Veracruz, el cual tiene una modalidad presencial y otra a distancia, ambas con algunas áreas de oportunidad en lo que se refiere a la digitalización. Así, con base en la Ley Nacional de Ejecución Penal, de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y de otras normas aplicables se propone una plataforma digital homologada, vinculada con la del CURP, el Registro Nacional de Población e Identidad y la Plataforma México. Esta idea podría reducir el tiempo de atención, disminuir los errores y asegurar el cumplimiento de los principios de eficiencia, legalidad y modernización administrativa.

El quinto capítulo aborda la posible aplicación de tecnologías emergentes, en particular *blockchain* y la ciberseguridad, en la administración pública agraria y territorial en el Estado de Veracruz. Se presenta el papel de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU) y de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Rural y Territorial de Veracruz, responsables de la administración de la tierra, la regularización de la propiedad rural y, desde luego, el desarrollo agrario. A partir de la legislación en la materia, se muestra cómo el uso de *blockchain* serviría para crear registros para la tenencia de la tierra, la certificación de productos y la asignación de apoyos. El objetivo de los autores es eliminar las prácticas discrecionales que se presentan hoy en día, así como los fraudes y la falta de confianza de los ciudadanos en los procesos administrativos.

En el Capítulo VI habla sobre la gestión del agua y el papel de las tecnologías de la información en la Administración Pública Federal que es responsable de este recurso. Se explica cómo la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) lleva la política nacional en esta materia, y cómo la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) opera como el organismo encargado de la administración y distribución de las aguas nacionales. A nivel estatal y municipal, se estudia el trabajo de la CAEV y de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa (CMAS). Después de brindar este contexto, los autores analizan el trabajo del Departamento de Servicios Generales de la Universidad Veracruzana, sobre todo su procedimiento para el pago del servicio de agua potable. Hacia el final, se propone la sustitución de los procesos manuales por sistemas digitales, reconociendo que la gestión de los recursos humanos y las tecnologías adecuadas harán más fácil el trabajo y la rendición de cuentas.

El séptimo capítulo se ocupa de hacer un análisis comparativo de los recursos didácticos en contextos digitales. Para esto, se toma como referencia a la Universidad Veracruzana, así como el CCL-Salud, un centro corporativo de formación en el sector salud. Se examina cómo las tecnologías de la información dejan de funcionar únicamente como apoyo administrativo y pasan a ser mecanismos de gobernanza educativa.

Además, se revisan algunos modelos metodológicos y de experiencias de evaluación digital con el fin de explicar cómo es que las instituciones pueden conciliar lo pedagógico, lo tecnológico y lo administrativo para interpretar los datos de manera ética.

En el octavo capítulo se estudia la administración electrónica en la Universidad Veracruzana, en particular en las actividades administrativas y académicas de estudiantes de posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la región Xalapa. Para esto, se revisan las estrategias de gobierno electrónico que ha implementado la Secretaría de Gobernación (SEGOB) y la Secretaría de la Función Pública (SFP), así como los lineamientos del Instituto Nacional de Administración Pública y de la Unidad de Gobierno Electrónico. Posteriormente, los autores describen cómo la Secretaría de Educación Pública (SEP) ha impulsado la homologación de la información y el uso de sistemas integrales en las instituciones de educación superior (IES). En este contexto, se analiza la implementación del Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU) en la Universidad Veracruzana para mostrar cómo la digitalización de procesos administrativos es una estrategia de fortalecimiento institucional y de la transparencia.

El penúltimo capítulo se enfoca en el diseño instruccional con enfoque UX/UI en la educación superior, especialmente en la Universidad Veracruzana y en la Benemérita Escuela Normal Veracruzana “Enrique C. Rébsamen”. Los autores hacen una revisión documental cualitativa y descriptiva de las políticas públicas, las leyes nacionales, los instrumentos internacionales y la literatura reciente en materia de innovación educativa y diseño instruccional. Con este marco, analizan cómo el enfoque UX/UI permite que los procesos de enseñanza y aprendizaje tomen en cuenta las necesidades reales de los estudiantes y profesores. Finalmente, examinan los obstáculos estructurales y culturales para implementar este enfoque en estas dos IES.

Por último, el Capítulo X se dirige a la gestión documental en la administración pública, con base en el marco jurídico de la Secretaría de Gobernación y del Archivo General de la Nación (AGN), órgano desconcentrado. En especial, se estudia cómo se aplica la Ley General

de Archivos y cómo se coordina el Sistema Nacional de Archivos para la organización, conservación y acceso a los documentos públicos. Los autores defienden la tesis de que la relación entre normas archivísticas, capacidad institucional e innovación tecnológica pueden dar lugar a una nueva gestión de los archivos. Para esto, es necesario contar con sistemas electrónicos, interoperabilidad y un gobierno digital.

Como se puede observar, los autores de estos capítulos subrayan la importancia de lo digital en la función pública. Cabe destacar que los autores de esta obra son estudiantes de la Maestría en Gestión de las Tecnologías de Información en las Organizaciones de la Universidad Veracruzana, quienes, a través de estas investigaciones, aportan al conocimiento y a la práctica de la administración pública contemporánea.

*Dr. Guillermo Cruz González
Coordinador Académico-Administrativo
Unidad de Estudios de Posgrado de la Universidad Veracruzana*