



A/497343

Eduard Aibar y Ferran Urgell

# Estado, burocracia y red

Administración electrónica  
y cambio organizatvo

*Ariel*

# Índice

<b>Prólogo</b> .....	13
<b>Prefacio</b> .....	19
<b>CAPÍTULO 1. Administración electrónica: contexto y aspectos clave</b> .....	23
1. Administración electrónica y sociedad de la información	23
2. Una caracterización de la Administración Electrónica..	26
3. eGobernanza y Administración Electrónica.....	30
4. La crisis de las burocracias públicas .....	31
5. Ideología de la modernización.....	33
6. De la informatización a las agencias virtuales .....	36
7. Las TIC en el sector privado .....	37
8. ¿Cambio de paradigma? .....	40
9. Las barreras de la Administración Electrónica .....	43
10. La externalización: el papel del sector privado .....	48
11. Participación: clientes <i>versus</i> ciudadanos .....	51
<b>CAPÍTULO 2. Metodología y modelo de análisis</b> .....	57
1. El análisis del proyecto Administración Abierta de Cataluña .....	57
1.1. Metodología.....	58
1.2. Perspectiva teórica.....	60
1.3. El objeto de estudio: el portal Cat365 .....	62
2. El análisis de los canales de atención ciudadana de la Generalitat .....	66
2.1. Metodología.....	68
2.2. Modelo analítico .....	73
2.2.1. Estructura y funcionamiento de la Administración pública .....	75
2.2.2. Gestión de la innovación tecnológica .....	77

2.2.3.	Interfaz de relación ciudadano-Administración pública. . . . .	77
2.2.4.	Usuarios/ciudadanos . . . . .	78

<b>CAPÍTULO 3.</b>	<b>Los canales telemáticos de comunicación externa. . . . .</b>	<b>81</b>
1.	El nivel de uso de los canales . . . . .	81
1.1.	El teléfono 012 . . . . .	82
1.2.	El portal Gencat . . . . .	83
1.3.	Las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) . . . . .	85
1.4.	La percepción general de los servicios de atención al ciudadano . . . . .	88
2.	El teléfono de atención al ciudadano: el 012 . . . . .	90
2.1.	De los orígenes hasta el año 1999 . . . . .	91
2.2.	El período 2000-2005. . . . .	94
2.3.	Desde el año 2005 hasta la actualidad . . . . .	95
2.4.	El portal . . . . .	97
2.5.	La evolución histórica del portal . . . . .	98
2.6.	La situación del portal en 2004 . . . . .	102
2.6.1.	Posicionamiento. . . . .	105
2.6.2.	Usabilidad . . . . .	106
2.7.	El nuevo portal de 2005. . . . .	107

<b>CAPÍTULO 4.</b>	<b>Estructura organizativa y funcionamiento de la Administración: el estado de la cuestión . . . . .</b>	<b>109</b>
1.	La administración burocrática weberiana . . . . .	110
2.	La Nueva Gestión Pública . . . . .	112
3.	La administración electrónica . . . . .	115
3.1.	Compartimentación administrativa y transversalidad. . . . .	116
3.2.	Jerarquía y procesos de centralización y descentralización . . . . .	118
3.3.	La eficiencia y la eficacia de la Administración . . . . .	119
4.	Administración y cambio organizativo . . . . .	120

<b>CAPÍTULO 5.</b>	<b>Administración electrónica y transformaciones internas . . . . .</b>	<b>123</b>
1.	La estructura interna y el personal de la Administración pública . . . . .	123
2.	Facilitadores y obstáculos . . . . .	126
2.1.	Eficiencia y racionalización de los recursos. . . . .	127
2.2.	La visibilidad en la red . . . . .	130
2.3.	Incentivos perversos y resistencia al cambio . . . . .	133

2.4.	Compartimentación y transversalidad . . . . .	135
2.4.1.	Integración vertical . . . . .	136
2.4.2.	Toma de decisiones interna y centralización . . . . .	138
2.4.3.	La comunicación interna . . . . .	140

<b>CAPÍTULO 6.</b>	<b>Transversalidad e integración horizontal: análisis de redes . . . . .</b>	<b>143</b>
1.	La cooperación y la transversalidad en los niveles directivos . . . . .	143
1.1.	Las redes interdepartamentales . . . . .	144
1.2.	Asistencias y coocurrencias a comisiones. . . . .	145
1.3.	La configuración de redes entre departamentos. . . . .	147
1.4.	Fase final: redes en 2003 . . . . .	151
1.5.	Fase final: redes en 2006 . . . . .	152
2.	Cooperación y transversalidad en los niveles intermedios y bajos . . . . .	159
2.1.	Los canales de atención al ciudadano . . . . .	159
2.1.1.	La atención presencial . . . . .	159
2.1.2.	El canal internet . . . . .	160
2.1.3.	El canal telefónico . . . . .	161

<b>CAPÍTULO 7.</b>	<b>Tecnología y organizaciones: una aproximación constructivista . . . . .</b>	<b>163</b>
1.	Determinismo tecnológico. . . . .	163
2.	Los usos importan . . . . .	168
3.	Tecnologías, prácticas y estructuras: el modelo constructivista . . . . .	170
4.	Marcos tecnológicos y flexibilidad interpretativa: el caso del portal Cat365. . . . .	173
5.	Procesos de inscripción: la jerarquía en los sistemas de información . . . . .	177
6.	Superposición y caos organizativo. . . . .	180

<b>CAPÍTULO 8.</b>	<b>La reconfiguración de la relación entre Administración y ciudadanos . . . . .</b>	<b>185</b>
1.	La fisura política: la crisis de legitimidad de las instituciones políticas . . . . .	185
2.	El ciudadano como cliente . . . . .	188
3.	El ciudadano como sujeto político: <i>accountability</i> y participación . . . . .	192
4.	Integración y personalización . . . . .	194
5.	La demanda como motor del cambio . . . . .	198
6.	El ciudadano como cogestor de los servicios. . . . .	203

7. La relación público/privado en los canales de atención . .	204
8. La centralidad del usuario. . . . .	206
<b>CAPÍTULO 9. Conclusiones.</b> . . . . .	<b>209</b>
<b>Referencias bibliográficas</b> . . . . .	<b>223</b>