

ÍNDICE

	Págs.
INTRODUCCIÓN	11
PRIMERA PARTE	
LOS DESAFÍOS	17
CAPÍTULO 1	
UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA AL SERVICIO	
DE LOS CIUDADANOS	19
1. Qué Administración para qué ciudadanos	20
2. La respuesta del sector privado	22
3. Hacia una Administración receptiva	23
4. Las Administraciones Públicas al servicio de los ciudadanos	24
5. El ordenamiento jurídico como marco de actuación de una Administra- ción orientada a los ciudadanos	26
CAPÍTULO 2	
UNA ADMINISTRACIÓN INTELIGENTE EN UN ENTORNO GLOBAL	29
1. Las sociedades avanzadas y la globalización	30
2. Globalización y competitividad	31
3. Lo global y lo local	32
4. Las Administraciones Públicas en un entorno global	32
5. Una Administración inteligente para un contexto complejo	35
CAPÍTULO 3	
LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	
Y DE LAS COMUNICACIONES COMO AGENTE Y EXIGENCIA	
DE UNA SOCIEDAD DINÁMICA	37
1. Las tendencias y desafíos de las tecnologías de la información en las Administraciones Públicas	39
2. Una visión de futuro	41
CAPÍTULO 4	
LAS NUEVAS EXIGENCIAS ORGANIZATIVAS	
DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	45
1. La autonomía organizativa de la Administración	46
2. El reto de una planificación adaptativa	47
3. La potencialidad de la presupuestación	48

CAPÍTULO 5

LA IMPLICACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN UNA ADMINISTRACIÓN PARA LOS CIUDADANOS	51
1. Los empleados públicos: el único capital imprescindible	52
2. Las exigencias éticas de la Función Pública	52
3. Hacia una nueva cultura organizativa	54
4. Dirección y liderazgo en las Administraciones Públicas	56

CAPÍTULO 6

LA ADAPTACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES AL NUEVO MARCO DE DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE COMPETENCIAS	59
1. El intercambio de información en el marco de una aproximación coo- perativa y de una obligación legal	62
2. La ampliación de los mecanismos de cooperación interadministra- tiva	63
3. La búsqueda de acuerdos en materia de planificación de efectivos	64

SEGUNDA PARTE

LAS POLÍTICAS Y LAS ESTRATEGIAS	67
--	-----------

CAPÍTULO 7

PROMOVER LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	69
1. Evaluar los servicios, sus procesos y sus resultados	70
2. Implantar la mejora continua	73
3. Establecer compromisos de calidad	74
4. Mejorar la regulación y simplificar los procedimientos	75
5. Aprender de los mejores	77
6. Premiar la excelencia	78

CAPÍTULO 8

MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y ESTABLECER UN SISTEMA INTEGRAL DE COMUNICACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN	79
1. Mejorar la calidad y la accesibilidad de la información y facilitar la co- municación con los ciudadanos	81
2. Mejorar la primera línea de contacto con el ciudadano	87
3. Integrar las demandas de los ciudadanos y usuarios	90
4. Verificar los niveles objetivos de calidad	91

CAPÍTULO 9

CONFIGURAR UNA ORGANIZACIÓN FLEXIBLE Y EFICAZ	95
1. Acentuar la diferenciación funcional y organizativa en el seno de las Administraciones Públicas	96
2. Configurar entornos organizativos adecuados y flexibles y revalorizar el papel de los objetivos en la gestión y en su evaluación	99
3. Establecer un sistema de control de la gestión pública	101
4. Determinar un sistema de responsabilidad en la gestión pública	102
5. Introducir mecanismos internos de competencia o de emulación de la competencia	103

CAPÍTULO 10

DEFINIR UNA NUEVA POLÍTICA DE DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS	105
1. Simplificar la organización de la Función Pública y adecuarla a las necesidades de la sociedad	106
2. Mejorar la selección de los empleados públicos	108
3. Mejorar la formación de los empleados públicos	109
4. Promover el desarrollo profesional y personal de los empleados públicos	111
5. Establecer una Función Pública directiva	112
6. Impulsar el diálogo como práctica permanente	113
7. Fomentar el trabajo en equipo	114
8. Impulsar una mayor presencia en los organismos internacionales	115

CAPÍTULO 11

INTEGRAR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO	117
1. Cooperar con la iniciativa privada en el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento	118
2. Promover la incorporación de todos los ciudadanos a la Sociedad de la Información y del Conocimiento	118
3. Adecuar las infraestructuras tecnológicas de las Administraciones Públicas a la Sociedad de la Información y del Conocimiento	120
4. Promover en las Administraciones Públicas la gestión del conocimiento	122
5. Explotar los beneficios de la Sociedad de la Información y del Conocimiento	123
6. Promover el intercambio fiable y seguro de la información	124
7. Utilizar la formación de los empleados públicos como vía de integración en la Sociedad de la Información y del Conocimiento	125
8. Experimentar formas de teletrabajo en la Administración Pública	127
9. Evaluar el uso y la funcionalidad de las herramientas tecnológicas	127

CAPÍTULO 12	
FAVORECER LA COMPETITIVIDAD DEL SISTEMA ECONÓMICO Y HACER SOSTENIBLE EL PROGRESO	129
1. Asegurar la mejora cualitativa de la educación y la formación	130
2. Potenciar la investigación científica, el desarrollo y la innovación	131
3. Promover la mejora de las infraestructuras	132
4. Favorecer la creación y funcionamiento de las empresas	134
 TERCERA PARTE	
LOS COMPROMISOS	137
 CAPÍTULO 13	
LOS COMPROMISOS	139
1. Una nueva organización	140
2. Unos servicios públicos de calidad	143
3. Una Administración sencilla, ágil y accesible	146
4. Una Administración de personas	147
5. Una Administración para la Sociedad de la Información y del Conocimiento	150
6. Una Administración para el desarrollo económico y el progreso social	152
 APÉNDICE	155