

# LA FUNCIÓN PÚBLICA DE LA SINGULARIDAD

## VIDEO TRANSCRIPT

Algunos gurús dicen que el mundo no es plano, que es puntiagudo, ya que el desarrollo, la creatividad y la innovación se concentra en lugares específicos donde los profesionales, los emprendedores y los inversores deciden instalarse.

Y ello depende mucho de la calidad de los servicios públicos.

El papel de la función pública es vital. La seguridad, la educación, las infraestructuras, la justicia, la confianza son fundamentales. Es primordial poner al ciudadano en el centro.

Y además, hoy en la economía digital en la que todo se acelera.

La Función Pública tendrá que adaptarse a cambios inesperados en el futuro cercano. Todos positivos.

Hoy la ciudadanía es cada vez más diversa y heterogénea.

La vida de los ciudadanos y las relaciones que tienen son cada vez más complejas.

Y por ello, la actividad pública es cada vez más intensa y la legislación más complicada:

Tan sólo en 2017 se publicaron casi un millón de páginas en los Boletines Oficiales

Pero los servicios públicos han de ser sencillos de usar y efectivos, tanto o más que los servicios que la gente usa en su vida privada, para que sean apreciados y valorados.

Y la solución puede estar en los datos.

Cada ciudadano produce datos, cada administración recoge y genera más datos.

El desafío de la Administración es convertirse en una gran Plataforma.

Capaz de recoger esa multitud de datos de los ciudadanos, coordinarlos y dotarlos de inteligencia.

Para poder dar a los ciudadanos la solución más adecuada para cada uno.

Para operar eficientemente en escenarios complejos.

Para poder actuar desde la proactividad y la prevención.

Y proporcionar servicios hiper-personalizados. Y eficientes.

Imagina una oficina de empleo que accede a tus títulos académico y a tu historia laboral y te sugiere una estrategia de formación personalizada y acorde a tus necesidades.

Imagina que tu centro de salud tiene todos los detalles de tu historial. ¡Todo esto ya es posible!

Imagina oficinas judiciales interconectadas en las que los documentos son electrónicos y la seguridad garantizada.

Imagina que el expediente social de los beneficiarios de servicios sociales viaja con ellos cuando su mudan de domicilio.

Imagina que la probabilidad de cometer fraude tributario o contra la Seguridad Social es



detectada con anticipación y evitada.

Imagina poder dar de alta a un trabajador en la Seguridad Social sin miedo a equivocarte, sin miedo a tener que reaprender el proceso cada vez.

El futuro ya está aquí y los empleados públicos son los protagonistas.

Son quienes llevarán a cabo la transformación y soportarán el nuevo modelo.

Los que, en su afán de servir a los demás, tendrán que innovar todos los días.

En un mundo que les requerirá de empatía y servicios, no tanto de tramitación como de orientación, porque los trámites son cosa del pasado, y lo harán los robots.

La Administración Pública será más ágil, flexible y digital.

Para prestar los servicios más avanzados, y para hacer que los ciudadanos se sientan orgullosos de sus administraciones, de la dignidad de los que los sirven a los demás sin distinción, con profesionalidad, dedicación y perseverancia.

En Accenture estamos convencidos que podemos hacer presente la Administración del futuro, llegando al corazón del ciudadano, que es el centro de esta transformación.

Copyright © 2018 Accenture  
All rights reserved.

Accenture, its logo, and High  
Performance Delivered are  
trademarks of Accenture.