

O proceso de transformación executado no Concello de Vedra amosa unha tendencia á alza na súa orientación dixital.

- Aumenta o número de módulos utilizados na plataforma de tramitación electrónica TEDeC.
- Actívanse novos procedementos e funcionalidades tras as necesidades detectadas na toma de requisitos grazas á alta implicación das empregadas e empregados do concello co proxecto.
- Mellora o nivel de satisfacción xeral da cidadanía e o uso da Sede Electrónica incrementase nun 80% desde o comezo do proceso de transformación.
- Melloran significativamente os tempos de resposta e resolución.
- Mellora a satisfacción dos empregados públicos.

O Concello de Vedra inicia a comezos do ano 2022 un proceso de transformación e reorganización da súa actividade administrativa, realizada ao abeiro do Proxecto de Transformación Dixital das Entidades Locais da provincia (Concello Dixital), impulsado pola Deputación da Coruña.

Concello con situación de partida favorable con claras oportunidades de mellora da súa eAdministración

Cómpre puntualizar que o municipio vedrés foi escollido para acoller a **fase piloto** do proxecto, xunto con outros concellos da provincia. Isto supón un esforzo engadido para todos os actores implicados no proceso, Concello e Deputación, e que os **resultados acadados serán transferidos á base de coñecemento xeral do proxecto para a súa exportación e implantación noutras entidades.**

O proceso articulase en 5 eixes de diferente nivel aliñados coas propostas de transformación:

1. Persoas e infraestrutura tecnolóxica
2. Cultura e organización
3. Procesos áxiles e dixitalizados
4. Eficiencia operativa
5. Atención a cidadanía

Tras a análise inicial da situación infórmase ao concello das necesidades detectadas e preséntanse as propostas xerais de mellora para a transformación, así coma o plan de execución dos traballos. A **situación de partida** é moi favorable: Vedra é un concello dinámico e activo e cun cadro de persoal ben dimensionado e receptivo coa e-administración.

Pola súa banda, o 80% da poboación dispón de fibra óptica nos seus fogares, aínda que a presencialidade segue a ser a canle principal na súa relación administrativa co concello.

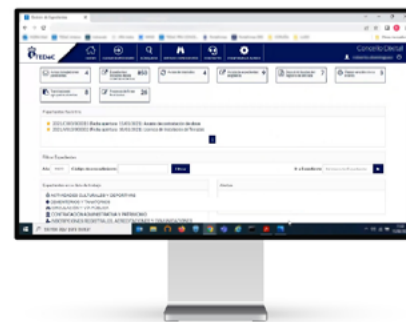
Os traballos previos á execución da fase piloto, consistentes na revisión e actualización dos procedementos na plataforma de tramitación electrónica TEDeC e formación específica, amosan unha boa adaptación aos procedementos actuais e con bo nivel de utilización, se ben hai moitas funcionalidades que non teñen uso actualmente. Por outra banda, a infraestrutura tecnolóxica do concello amosa carencias que limitan a conectividade e seguridade e precisa de melloras e dunha adaptación ás necesidades da organización e á normativa do Esquema Nacional de Seguridade (ENS).

A **abordaxe da transformación dixital** contempla **propostas transversais** que afectan a todas as áreas e servizos municipais, tales como a formación para para o persoal municipal, a configuración e personalización da plataforma, revisión das cargas de traballo ou un plan de difusión do uso da Sede Electrónica Municipal. Por outra parte, as necesidades específicas detectadas nos distintos servizos municipais requiren de **propostas por áreas** enfocadas principalmente na actualización e manexo do catálogo de procedementos, depuración de fluxos ou elaboración de documentación e guías de procedementos. Cómpre engadir e consolidar novos procesos e simplificar os existentes.

O **obxectivo** é acadar a plena transformación dixital e organizacional da entidade, baixo os principios de simplificación de tarefas e procesos e a optimización de recursos.

- Transformación integral da entidade local
- Plan de formación adaptado
- Cambios na cultura organizacional
- Cidadanía no centro da xestión municipal
- Seguimento e mellora continuas

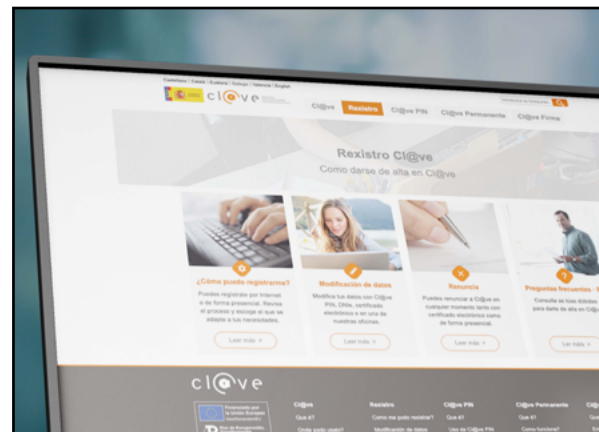
O núcleo tecnolóxico do proxecto Concello Dixital baséase na plataforma de tramitación electrónica TEDeC e o seu desenvolvemento continuo extraído da **transferencia do coñecemento** resultante dos procesos de implantación, transformación e soporte nos concellos e entidades.



“A apertura de Oficina Cl@ve no concello valórase moi positivamente dende a cidadanía”.

“As veciñas e veciños asumen que os servizos dixitais que prestan as Administracións precisan da identidade dixital”.

Carlos Martínez. Alcalde de Vedra.



A **situación previa** que atopamos e a dun concello dinámico, xa afeito ao uso das ferramentas electrónicas e con moita implicación no proxecto de dixitalización proposta. O cadro de persoal está ben dimensionado e cunha RPT aprobada recentemente.

Porén, detéctase un manexo moi heteroxéneo de certas plataformas tecnolóxicas (TEDeC, Sede Electrónica ou Portasinasaturas, entre outras), e un baixo aproveitamento de certas funcionalidades de tramitación electrónica.

Por outra parte, a infraestrutura da rede interna do concello amosa certas deficiencias na súa instalación e configuración, que limitan a conectividade do sistema. O subministro de rede está garantido por un **bo despregamento de banda ancha** na práctica totalidade do territorio municipal.

Existe unha alta carga de traballo en certas áreas e conviven coa plataforma TEdEC ferramentas dixitais sen integración que xeran duplicidades nas tramitacións. O soporte papel nas tramitacións expedientes segue a ter máis presenza do desexable.

No que respecta aos tempos de resposta administrativa, o Concello de Vedra mantén uns niveis bos pero con marxe de mellora.

Hai áreas de servizos que seguen a prestarse cun 100% de presencialidade da cidadanía, así como un alto volume de chamadas telefónicas sen resolución formal das solicitudes.

Existen barreiras para o uso da Sede pola poboación de idade avanzada (fenda dixital).

O equipo de Transformación de Concello Dixital elabora un **informe de situación** cun **paquete de propostas** para dar resposta a todas as necesidades detectadas no Concello de Vedra. A presentación destas medidas aos responsables do goberno e administración municipais e interlocutores do proxecto remata con pleno consenso e aprobación e con elo comeza o traballo de implantación na entidade, coa intervención dos equipos de Implantación, Desenvolvemento e Soporte do proxecto apoiadas polas áreas de Asesoría Xurídica e Comunicación, e baixo a supervisión de Transformación. O plan proposto ten unha duración inicial de tres meses, seguidos doutros tres de seguimento e asesoría.

A interlocución principal designada pola entidade recae na/o **e-Responsable**, figura cun alto perfil técnico-administrativo con ampla experiencia de xestión e coñecemento da estrutura orgánica e funcional do concello.

As medidas estrutúranse en torno aos 5 eixos directores xa mencionados con anterioridade e que se poden resumir noutras tantas 5 liñas mestras:

- Definición e execución dun plan de formación (presencial e telemática) para o persoal, en materias transversais e específicas, co obxectivo de aumentar o nivel de aproveitamento de TEdEC e plataformas electrónicas.
- Revisión e adecuación da plataforma de tramitación electrónica: actualización de permisos por procedemento e implementación de novas funcionalidades e integracións multiplataforma en áreas que así o demanden e precisen. O obxectivo é a distribución equilibrada de roles e responsabilidades no cadro de persoal.
- Optimización dos procedementos actuais, con depuración de fluxos e establecemento de novas pautas que simplifiquen a distribución. O obxectivo é acadar a axilidade administrativa.

- Elaboración e implantación dunha Guía de Boas Prácticas de Rexistro que favoreza á redución das duplicidades en papel e asegure a devolución da documentación orixinal á cidadanía. O obxectivo é á mellora da eficiencia operativa dos procedementos do concello.
- Planificación da difusión do uso da Sede Electrónica pola cidadanía, con accións concretas de comunicación multimedia.

O **resumo final de execución** do proxecto e os indicadores extraídos amosan un alto grao de cumprimento das accións propostas. En termos de visibilidade e utilidade para a cidadanía, cabe destacar a **constitución da Oficina Clave no concello**, que impulsará o uso da súa Sede Electrónica.

En cifras, o plan de formación executado remata con 22 accións impartidas cunha asistencia masiva das empregadas e empregados públicos. Pola súa banda o tramitador TEdEC engade novos procedementos aos seu catálogo e recibe novas integracións con outras plataformas. Todas as actuacións en materia de procesos áxiles e dixitalizados son executadas segundo a previsión inicial.

Cabe destacar a **alta implicación das empregadas e empregados públicos do concello**, o que permitiu detectar importantes melloras para o tramitador TEdEC e o resto das plataformas, transferibles aos outros concellos adheridos ao proxecto.

Os indicadores de satisfacción da cidadanía co seu concello son positivos e con boa valoración dos novos servizos ao seu dispor.

O Concello de Vedra camiña xa con paso firme no novo e obrigado escenario da dixitalización administrativa.

A Sede Electrónica do Concello incrementa o seu uso 80% desde o comezo do proceso de transformación.



Deputación DA CORUÑA

Concello

Dixital