

Caravana d'innovació digital

Parada:

Ajuntament de Pacs del Penedès

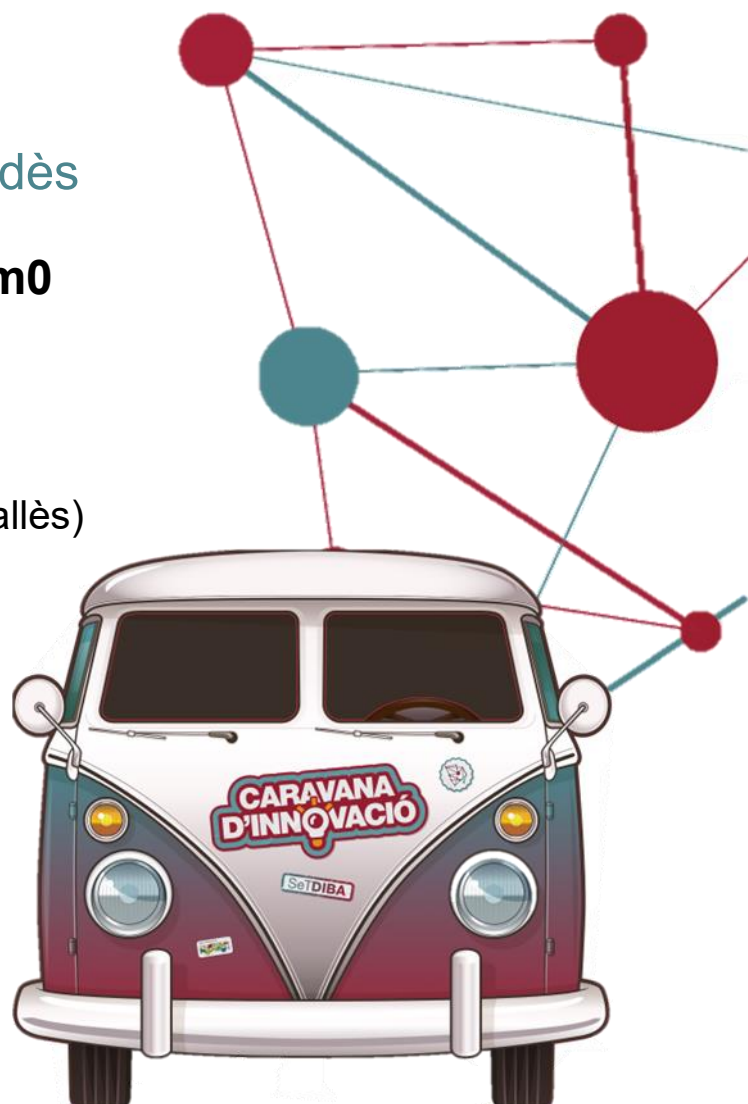
Acompanyament prOACTiu km0

Sala de Plens

7/7/2025 a les 17 h

Relator: Xavier Lloreda

(Ajuntament de les Franqueses del Vallès)



■ ■ ■ Conversa amb Sussi Moreno, responsable de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Pacs del Penedès

■ Avui som a l'Ajuntament de Pacs del Penedès amb la Sussi Moreno, responsable de l'Oficina d'Atenció de la Ciutadania. La Sussi fa 36 anys que treballa a l'administració pública, i en un ajuntament tan petit com aquest ha fet pràcticament tots els papers. Ningú com ella coneix tan al detall com funciona un ajuntament petit per dins.

Podríem dir que perquè això funcioni és imprescindible que al capdavant hi hagi una persona amb vocació de servei, que sorgeix d'una manera de veure les coses molt personal, de ser empàtica i de conèixer molt bé la persona amb qui es tracta en cada moment.



Pacs del Penedès té actualment 935 habitants, de manera que és un d'aquells pobles on tothom es coneix, i sobretot els veïns i veïnes amb les persones que esteu al seu servei a l'Ajuntament, que si no m'equivoco sou una mitja dotzena de treballadors municipals.

Aquesta relació tan propera, de fet, és un dels valors de l'Ajuntament de Pacs, ja que coneixeu pràcticament tothom amb qui tracteu i feu una atenció personalitzada.

El fet d'haver estat a primera línia de foc des de fa tants anys fa que tothom et conegui com la Sussi de Pacs, oi?

Correcte.

■ **Volia entrar per aquí perquè ens expliquis una mica com és aquesta relació amb els veïns, que crec que, com dèiem, és molt de conèixer-vos tots amb tots.**

Com bé has dit, jo porto molts anys a l'Ajuntament, des de l'any 89. Quan vaig començar a treballar-hi, una manera que a mi em va ser molt útil per conèixer el municipi i totes les persones que hi vivien va ser que va tocar fer la renovació del padró, i llavors havia d'anar casa per casa a deixar els fulls. Els deia que els havien d'omplir (hi havia moltes dades personals) i quin dia vindria a recollir-los, i la gent em deia que era millor que entrés i els ajudés a fer-ho. Per a mi allò va ser una prova de foc bastant forta, perquè arran de convidar-me a entrar a casa seva per ajudar-los a omplir els fulls del padró, crec que conec tots els menjadors de totes les cases del municipi. Això m'ho

vaig prendre com una experiència única per conèixer la gent del poble. Aquí vaig fer una radiografia del que era el municipi, dels diferents barris i de les persones, i a partir d'aquí no m'han sorprès en cap moment, o sigui que jo, quan venen aquí a l'Ajuntament, ja sé una mica què volen i què necessiten.

Per a mi això va ser una experiència que vaig aprofitar al màxim. En aquella època potser hi havia 300 habitants, no n'hi havia tants com ara. Però és clar, havies d'anar dia sí dia també casa per casa, i anar recollint totes les dades i ajudant-los a rectificar el que fos, i això per a mi va representar una gran oportunitat per conèixer la gent d'aquest poble.

■ **Entenc que aquesta coneixença que vas fer llavors ha continuat en el temps amb tots aquests anys treballant de cara al públic. Què diries que has après de tractar amb els veïns de Pacs o amb el públic en general? És a dir, què ha de tenir una persona que atén la ciutadania?**

Per atendre la ciutadania, primer has de saber escoltar, perquè tots t'expliquen la seva vida i les seves experiències i tu també has de tenir empatia, no? T'estan explicant unes vivències personals, que per a ells són molt importants, que potser per a una altra persona no ho són tant, però per a ells sí que ho són, i els has de saber escoltar, perquè moltes vegades darrera d'aquesta explicació hi pot haver un problema, o hi pot haver una manera de demanar-te si el pots ajudar a fer un tràmit.

Les persones volen que tu els agafis una mica de confiança, i elles també te la donen. I d'això es tracta, de copsar aquest feeling que moltes vegades l'administració, com que potser és més freda o marca com una línia de distància, no pot fer-ho. Aquí a Pacs hi ha hagut una persona receptiva, que en aquest cas he estat jo, que he escoltat els veïns i els he sabut interpretar. "Tu el que vols és que jo t'ajudi a fer això, o que jo et digui on has d'anar per fer això altre".



■ **Una confiança que fins i tot va més enllà del que seria una relació estrictament professional, com aquell qui diu.**

Sí. Hi ha una relació personal, molt humana. Amb els anys hem generat confiança, que s'ha creat en el moment en què els veïns han vingut aquí a demanar el que fos, a demanar ajuda... i si m'han explicat coses personals, sempre s'han quedat aquí i mai no han passat d'aquí.

■ **Aquesta confiança també pot arribar a ser un hàndicap, oi? És a dir, que hi pot haver gent que pensi: "en lloc de fer jo aquest tràmit, ja me'l resoldrà la Sussi, que ella sap com va". I potser la innovació que heu incorporat, i que ara**

explicarem, també busca fer un pas endavant en això: empoderar la gent perquè també sigui autònoma a l'hora de fer tràmits i de relacionar-se amb l'administració.



I tant. A les persones més grans, de 80 anys, ja saps que no els pots demanar de ser autònomes, perquè per a elles ja és un hàndicap fer servir un mòbil, un correu electrònic o un ordinador. Però amb la gent més jove, quan venen aquí i em diuen que han de fer una instància, jo els dic: “tu tens ordinador? tens correu electrònic? sí? doncs seu, que jo t'ensenyo com funciona”.

A partir d'aquí els trec una mica la por de fer tràmits telemàtics. Bé, moltes vegades no és que tinguin por, sinó inseguretat, perquè potser ho veuen massa complicat. Jo sempre els dic que no és complicat, que s'hi han de posar i, si s'equivoquen, no passa res, es torna a repetir.

D'alguna manera fem aquest acompanyament perquè s'atreveixin i els orientem, explicant-los que no és que no vulguem fer aquests tràmits

per a elles, sinó que l'administració pública està canviant; la normativa ens permet relacionar-nos telemàticament, i és bo que aprenguem a fer-ho.

Amb les persones més joves, o que no són tan joves però que tenen els mitjans telemàtics, els treiem aquesta inseguretat i els guiem una mica. I si no se'n surten, òbviament els ajudem a fer la instància presencial, fem tot allò que calgui, i amb les persones més grans ja no cal ni dir-ho.

■ **És aquell neguit d'haver de fer una cosa que no has fet mai.**

Correcte, d'haver de fer una cosa desconeguda. Jo mateixa ho he viscut amb la meua pròpia experiència: “ara això ho sabré fer?”. I t'hi has de posar i perdre la por.

■ **I una cosa que es veu és que al final tothom té capacitat d'aprenentatge, que tothom és capaç de fer-ho, oi?**

Jo sempre els dic: “No hi ha res que no sàpigues fer”. Tothom està capacitat per fer-ho tot. A un li pot costar més que a un altre, o pot necessitar més temps que un altre, però això no vol dir que no ho sàpiga fer ni que no ho sabrà fer. Perquè sí que ho sabrà fer.

■ **Anem una mica més al detall d'aquest acompanyament que feu. En què els acompanyeu? Què és el que els proposeu de fer telemàticament?**

El més bàsic és la instància genèrica. Abans venies l'Ajuntament, demanaves un permís d'obres i te'l feien en un moment. Ara ensenyem que cal fer una instància i presentar una sèrie de papers: un projecte, una memòria, un plànol, un pressupost... i això és

el que ensenyem a fer: la instància ha d'anar acompanyada de tota aquesta documentació, que han d'escanejar i adjuntar a la instància.

■ **Són receptius els veïns quan detecten aquests canvis de funcionament?**

De primeres et diuen: “ostres, sí que ha canviat això!”, perquè abans venies aquí i en un moment t'ho feien tot. Però ara és obligat de fer-ho així. I el servei és el mateix; no-més canvia que ara els ajudem a fer-ho sols, a atrevir-se a fer aquest pas. I no passa res, perquè allò que demanes se't concedirà igual, et tractaran igual de bé.

Sí que és veritat que, si ho fas des de casa, el servei no serà tan personalitzat, perquè aquest tema personal sí que es perd. O sigui, amb la innovació tecnològica no hi ha aquest altre tracte de tu a tu; això es perd una mica, és més fred. I ja t'ho diuen: “home, això és molt fred!”, però també és més eficient, i nosaltres sempre hi som.

■ **I en certa manera troben a faltar aquest tracte.**

Troben a faltar la proximitat. Però és clar, per qualsevol tràmit cal adjuntar un seguit de documentació oficial, i quan ho veuen diuen: “a veure, jo només vull fer un lavabo, o obtenir un certificat, i m'esteu demanant moltes coses... abans venia i m'ho donàveu”. I els dic: “sí, però ara no t'ho puc fer”.

■ **Una bona manera de fer seria combinar aquests dos vessants, oi?**

Sí, de vegades costa molt, perquè tenen la necessitat de venir-t'ho a explicar i de dir-t'ho: “que sàpigues que m'agradava més com ho fèieu abans”. És clar que sí, però si vas a un altre ajuntament més gran, això no podrà ser. I si vas a la Generalitat, exactament el mateix. Vull dir que t'hi has d'anar acostumant. Per tant, aprofita que el teu municipi et tracta d'una manera més personalitzada, però alhora ves-te acostumant a les tecnologies, perquè és que et trobaràs sí o sí en altres llocs.



■ **I en quin moment us decidiu a fer aquest canvi? Allò de dir: “vinga, ens ho plantejem!”**

Tot això va ser a través de la Diputació, amb el programa SeTDIBA. Em sembla que ho vam començar a fer, si no ho recordo malament, just abans de la pandèmia. Va ser un procés una mica complicat, perquè amb la pandèmia no podíem venir a treballar i fèiem tota la formació online. Clar, ens hauria agradat més haver fet la formació presencial per polir detalls, perquè sempre va més bé,

però ho vam fer tot online.

■ **O sigui, que l'inici va ser una mica per necessitat?**

Sí, la mateixa pandèmia ens va empènyer en tot. I ara ja no sabem treballar sense el gestor d'expedients, també t'ho he de dir.

■ **Va ser llavors que vau incorporar el gestor d'expedients.**

Sí, sí. A més, primer ens feia molta por, com dèiem, ens feia molta por.

■ **És clar, les innovacions tecnològiques no només afecten la ciutadania, sinó també, evidentment, els treballadors, i al vostre lloc de feina no hi estàveu acostumats...**

És una eina, una millora, un canvi. Jo vaig començar escrivint amb una màquina d'escriure Olivetti, després ho vaig fer amb una màquina d'escriure elèctrica i després vaig tenir un ordinador amb diferents programes. Més endavant vam incorporar un gestor d'expedients, que també va ser un hàndicap per a nosaltres. Per a la gent jove no, però per a la gent de la meva època era un repte. I és clar, primer vam tenir molta por, ens va fer molt de respecte, el gestor. El secretari ens demanava: "com tenim el gestor?" "què tal el gestor?" I és que sense el gestor no podem treballar. Però és cert que ens va costar, i ho vam fer, ho hem aconseguit i estem millorant, i ens esforcem molt tots perquè tot això funcioni, i ara n'estem contents.

■ **A poc a poc s'ha anat professionalitzant la gestió, doncs.**

Sí, és clar. Malgrat que jo faig l'atenció més personalitzada, quan entres en aquesta dinàmica de tecnologia amb tot el sistema, la gestió passa a ser professional.

■ **Entenc que aquest camí l'heu fet amb el suport de la Diputació.**

Sí, i de manera que la ciutadania no se n'adoni gaire. O sigui, fer-ho de manera natural, que la gent no vegi que això és un daltabaix. També aquestes coses s'han de cuidar una mica, i la Diputació t'acompanya en tot, no només en això, en tot.

■ **Per tant, el canvi ha estat progressiu, no és que hagi canviat el sistema d'avui per demà i s'hagi començat a funcionar diferent.**



No, no ha estat cap trauma per a la gent. Sí que sorprèn una mica passar de dir: “Sussi, fes-me un certificat de padró que he d’anar a renovar-me el DNI i no me n’he recordat i la Policia m’ho reclama”, a que els diguis: “ho sento molt, però has de fer una instància”. Aleshores et diuen: “oh, però això quan ho tindrè?”; i els has de dir: “has de fer una instància, jo pujaré el certificat, me l’ha de signar l’alcaldessa, i llavors jo te l’enviaré”. “Oh, però és que el necessito ara que me’l demanen que m’han dit que m’estaven esperant”... i la resposta, novament, és: “és que no t’ho puc fer”.

■ **També heu hagut de gestionar aquest canvi d’hàbits, i una possible resistència al canvi.**

Jo ho he hagut d’explicar tot això, dir-los que no és culpa de ningú, que el sistema ens obliga a fer-ho d’aquesta manera. “I ara jo què faig?”, pregunten. I els dic: “escolta’m, ara farem una instància per tenir el certificat, l’alcaldessa el signarà de seguida, et truco i el vens a recollir. Presencialment o com sigui, però t’has d’anar mentalitzant que a partir d’ara tot ho haurem de fer d’aquesta manera.

■ **I si hi ha cap tràmit o una qüestió que el personal municipal no pot atendre, pel que sigui, sempre hi ha l’opció de posar-se en contacte amb el programa Fem-ho Fàcil de la Diputació, oi?**



Sí, és un bon suport. Jo sempre he dit que qui més ens ha ajudat ha estat sempre la Diputació: quan vam començar amb el programa telemàtic de padró, quan vam passar de paper a padró telemàtic, quan tinc qualsevol dubte... qui trobo sempre és la Diputació.

I per ajudar la ciutadania també. Si jo, per exemple, no puc atendre una petició d’un veí, li dic que es posi en contacte amb el telèfon del Fem-ho fàcil i demani l’ajuda que necessiti. I no exagero amb això, eh? Per a mi, si hi ha una administració que a nivell local ens ha ajudat sempre amb tots els tràmits, sigui quin sigui, sempre ha estat la Diputació. I no ho dic per dir-ho, és que és veritat, i les meves companyes de feina també t’ho dirien. De vegades em diuen “Sussi, quin contacte tenim a la Diputació que ens pugui donar un cop de mà amb això?” I dic: “mira, doncs aquest”.

■ **Parlàvem del procés d'adaptació a les tecnologies. Ara l'estan fent els veïns de Pacs, però fa un temps també el van haver de fer les empreses, per exemple, que ja estan obligades a relacionar-se telemàticament amb la administració. Per tant, ja hi ha experiències prèvies a l'hora de fer un canvi d'hàbits en aquest sentit.**

I tant, i no hi ha hagut cap daltabaix per ningú. Elles són les primeres que han d'estar interessades a fer aquest canvi, i totes han trobat personal qualificat per poder fer les tramitacions.

■ **Què creus que aporta aquesta manera de fer al vostre Ajuntament? Què suposa tot plegat per a vosaltres mateixes com a treballadores municipals i per al funcionament general de l'Ajuntament?**

És una satisfacció perquè, és clar, funcionem més bé, més ben organitzades, i també treballem molt més. Abans, cada persona era responsable dels seus expedients, tots en paper. Ara treballem de manera més transversal, seguint un mètode de treball, en què una persona pot completar l'expedient de l'altra. Per exemple, jo havia demanat un pressupost per demanar unes tanques de via pública. La meva companya puja aquest pressupost al gestor i, un cop està signat, jo comunico al proveïdor que ja està acceptat perquè presenti la factura. I quan el proveïdor l'hagi enviat, l'adjunto a l'expedient perquè la companya pugui tancar el tràmit. I funcionem així, col·laborant molt més.

■ **Heu incorporat aquesta nova metodologia sense perdre allò que us defineix, la vostra essència, que és el contacte proper... tot això ho manteniu, combineu les dues maneres de fer.**

Ens fa il·lusió mantenir-ho, perquè, per exemple, avui mateix puc explicar una experiència d'una persona que va venir a demanar una llicència d'obres per fer una reforma petita a casa seva i ho va fer presencial, perquè ja ho va dir, que no dominava gaire, així és que va fer una instància presencial, i avui ha vingut a buscar la notificació, que diu si ho podrà fer o no. La meva companya que porta obres li ha donat la notificació en mà, i li ha explicat: "mira, veus? t'està dient que pots fer això, o això altre". Vull dir que aquest tarannà el tenim totes.

■ **Creus que aquest model es pot exportar a municipis més grans?**

És una mica difícil perquè tot queda molt despersonalitzat. A Vilafranca ja et dic jo que no funciona, no hi ha prou gent per atendre els veïns de tu a tu. Jo puc anar a l'OAC de l'Ajuntament de Vilafranca i potser amb la persona que treballa allà ens coneixem, i hi ha aquest feeling, però jo sé que, en general, això no pot ser. Per això hi ha aquestes altres eines, com el Fem-ho Fàcil, que ens poden ajudar a fer aquest suport, aquest acompanyament.

- **Per ajudar els veïns a omplir una instància genèrica, per exemple, el primer pas és donar-se d'alta a l'IdCAT, oi? I aquesta és una altra de les feines que feu contínuament.**

És clar, i això els fa por. Fins i tot persones que tenen xarxes socials, ordinador i correu es pensen que no ho sabran fer. Llavors és quan les fem seure a l'ordinador de



l'OAC i les ajudem a donar-se d'alta a l'IdCAT mòbil. Els expliquem que a partir d'ara, sempre que vulguin, podran fer qualsevol tràmit a l'administració pública a través de qualsevol pàgina web on hi hagi qualsevol documentació.

Sobretot, els diem que no han de tenir por de navegar per la pàgina web ni de buscar qualsevol documentació. I quan la tinguin, que facin la instància,

que rebran un codi per SMS que els ho permetrà fer.

Com jo els faig aquest acompanyament en què els ho ensenyo de manera pràctica, els dic: "mira el mòbil, mira aquest número, que és el que ens permetrà obrir la instància, perquè tu ja estàs donat d'alta a l'IdCAT mòbil".

- **És un acompanyament realment intensiu; gairebé és fer classes d'informàtica.**

Gairebé, sí. Llavors omplim la instància. Jo els dic: "què vols que demanem? això? Perfecte, ara el que farem és enviar-ho, i tu no t'has de preocupar, això ara ja entra per un canal intern i una persona rebrà la teva instància i et contestarà, i et contestarà també telemàticament, rebràs un missatge al teu ordinador per correu electrònic, i tu també hauràs de clicar per acceptar-lo; i t'enviaran un altre codi perquè puguis acceptar aquella notificació, i llavors ja sabràs què et diu l'administració, si pots fer el que has demanat, si et donen un certificat, el que sigui...".

- **És veritat que avui en dia moltes de les accions que fem van en aquesta línia. Des d'accedir a La meva salut fins al caixer o les gestions quotidianes del banc.**

Els caixers automàtics son un altre hàndicap per a la gent gran. Per exemple, hi ha un dia a la setmana que alguns bancs, entitats, ho fan tot presencial. O sigui que la gent gran pot anar a finestreta i hi ha un dia a la setmana que els ajuden.

- **Potser anem massa de pressa i aquests canvis haurien d'anar més a poc a poc, perquè tothom s'hi anés apuntant d'alguna manera.**

Això és igual que la Renfe, que ha canviat el sistema de venda de bitllets, però encara hi ha sempre una persona de la companyia fent acompanyament. La Renfe no

funciona com hauria de funcionar, però el que sí puc dir-te és que la màquina expenedora de bitllets, si no saps com funciona, sempre hi ha una persona que t'acompanya per ajudar-te a treure el bitllet.

■ **No sé si podríem resumir tot això que hem explicat de manera molt curta, perquè una colla de nens i nenes ens poguessin entendre si els expliquéssim aquest canvi que estem fent, el pas de l'atenció directa i personal a la relació telemàtica.**

A veure, jo crec que els nens i nenes ho entendrien ràpidament, perquè justament ells ja estan pujant en aquest ambient. No els costaria gaire, a ells. Potser això sí, perquè és una cosa molt tècnica, però qualsevol cosa que vingui del món telemàtic, només per intuïció, els nens i nenes ho agafen de seguida.

■ **D'acord, diguem-ho diferent, doncs. Com ho explicariem a un grup de persones grans? Al casal d'avis?**



És que bàsicament ho expliquem a la gent gran, tot plegat. I a més de fer la xerrada, el que hem de fer és una sessió pràctica, que ho vegin, i animar-los a perdre la por.

Tot i que també hi ha gent gran molt atrevida. Una vegada, la presidenta del casal d'avis de la Granada em va demanar que hi anés per ensenyar-li a guardar fotos i documents en word i a classificar-los en carpetes... i vaig anar a ajudar-la.

Aquesta persona tenia 80 anys, i era de les que es va atrevir a posar-se en el món de la tecnologia. Jo crec que les persones grans, si tinguessin aquest suport, se'n sortirien. I és clar, també han de tenir l'eina, l'ordinador.

■ **D'això es tracta, oi? De tenir algú al costat que et pugui guiar, perquè a més de tenir voluntat d'aprendre sempre cal el suport d'algú disposat a ensenyar.**

De vegades també penses que els fills els podrien donar un cop de mà, però els fills molt sovint no tenim temps ni paciència. O diem: "bé, ja t'ho faré", o "no et preocupis que t'ho enviaré!". I allò es queda sense enviar, i no reben l'ajuda. Llavors és quan vénen a l'Ajuntament, perquè saben que la Sussi els acabarà ajudant. Aquí a Pacs diuen: "no tens temps? no et preocupis, ves a veure la Sussi, que ja t'ho farà ella!". Però per a mi és un plaer ajudar, ho faig de manera que ni me n'adono.

■ **És una manera de fer vocacional, això d'atendre la gent, d'ajudar les persones...**

Caravana d'Innovació Digital

Hi ha companys de feina que no tenen tanta paciència, i en alguns casos em renyen i em diuen: "això s'ho hauria pogut fer ella mateixa!". I jo dic: "sí, però mira... ho hem resolt, ho hem fet juntes i n'ha après".

■ **Moltes gràcies, Sussi, per compartir la teva experiència i els teus coneixements amb nosaltres. Ara et faig lliurament d'un reconeixement per la participació en la Caravana Innovació Digital amb aquest projecte Acompanyament prO-ACtiu km0, tan interessant i tan necessari.**

Gràcies a vosaltres.



El relator, Xavier Lloreda, lliura el reconeixement a la participació en la Caravana Innovació Digital a Sussi Moreno, amfitriona de la parada

Caravana d'Innovació Digital



L'amfitriona i el relator pugen a la Caravana Innovació Digital

Crònica del relator

A Pacs del Penedès, la digitalització no fa perdre el tracte humà

La Sussi Moreno, al capdavant de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Pacs del Penedès, és la prova que un ajuntament petit pot posar-se al dia digitalment sense perdre el tracte proper i personal que el defineix. Amb més de 30 anys d'ofici, la Sussi representa l'esperit del servei públic: empatia, coneixement de l'entorn i paciència. En un poble de només 935 habitants, on tothom es coneix, l'atenció és directa i personalitzada, sempre ajustada a les necessitats de cadascú.

El tracte humà fa que l'administració local sigui percebuda com un espai de confiança i suport, i aquest model és més difícil d'aplicar en municipis grans, on el volum de població i la manca de recursos humans fan més complicada una atenció tan personal.

En aquest cas, la transformació digital ha estat un procés natural. Sense presses, però amb una idea clara: ningú pot quedar-ne al marge. L'Ajuntament ha deixat enrere la gestió en paper i treballa ara amb un sistema més modern, amb expedients digitals i tràmits en línia, però sempre mantenint el contacte de tu a tu. Tot plegat, amb el suport de la Diputació de Barcelona i programes com SeTDIBA i Fem-ho fàcil, imprescindibles per formar l'equip municipal i millorar l'atenció a la ciutadania.

Un dels punts forts d'aquesta evolució, sens dubte, és la feina que la Sussi fa cada dia. No només resol tràmits, sinó que ensenya a fer-los. Sobretot a les persones que no es veuen gaire segures amb la tecnologia. Per això, cada gestió es converteix en una mena de classe pràctica individual: des d'activar l'IdCAT Mòbil fins a fer una instància pas a pas. L'objectiu no és només resoldre un tràmit, sinó que la persona entengui el procés, guanyi confiança i esdevingui més autònoma. Amb la gent gran, aquest acompanyament és del tot presencial, adaptat al seu ritme, perquè és evident que, amb una mica d'ajuda, tothom pot aprendre.

Com passa sovint en aquests casos, al principi hi havia recels. Alguns treballadors i veïns preferien el sistema tradicional, però el pas a la digitalització s'ha fet de manera progressiva, i sobretot, amb empatia. Explicant els motius i els avantatges per al funcionament del consistori, i tenint cura de no excloure ningú. Això ha permès conservar l'esperit de proximitat del servei públic, mentre alhora s'avançava cap a una administració més eficient i col·laborativa. Ara la gestió interna és més organitzada i compartida, ja que diverses persones poden participar d'una mateixa tramitació. I això, al capdavant, suposa una millora de la qualitat del servei.

La història de la Sussi demostra que la transformació digital pot ser un èxit si es fa posant les persones al centre. El seu compromís, la seva actitud pedagògica i el vincle amb la comunitat són la combinació perfecta de vocació i tecnologia, important per obtenir canvis tangibles. Perquè, al cap i a la fi, digitalitzar no vol dir deixar de banda la gent, sinó trobar maneres de cuidar-la millor. I això, a Pacs del Penedès, ho tenen molt clar.