

# **Pla FUE 2015-2017**

## **Línies d'actuació**

# Índex

<b>1. Antecedents .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Pla FUE 2011-2014: resultats aconseguits i conclusions</b>	<b>4</b>
A. Catàleg de serveis .....	4
B. Àmbit Jurídic .....	6
C. Àmbit tecnològic .....	7
D. Àmbit local .....	7
<b>3. Línies d'actuació FUE 2015-2017 .....</b>	<b>9</b>
A. Aprofundir en el canvi de model de la relació entre les empreses i l'Administració .....	9
B. Consolidar i incrementar el catàleg de tràmits de la FUE .....	12
C. Implantar la FUE al món local .....	14
D. Consolidar i millorar els serveis que ofereixen Canal Empresa i les altres solucions corporatives .....	14
E. Donar a conèixer el model de relació entre empreses i administració .....	16
<b>4. Avaluació de les actuacions realitzades en el marc del Pla FUE .....</b>	<b>16</b>
A. Avaluació Prèvia: .....	16
B. Avaluació continua .....	18
C. Avaluació final .....	18

## 1. Antecedents

---

L'extens marc jurídic que dóna suport a la implantació de la Finestreta Única Empresarial a Catalunya s'inicia amb la Directiva 2006/123/CE, del Parlament i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior, a Catalunya es materialitza en diferents normes que la transposen.

L'Oficina de Gestió Empresarial (OGE) té els seus orígens al 1990 amb l'objectiu de **tramitar de manera unificada procediments administratius complexos que requerien la intervenció d'unitats administratives de diferents departaments i així minimitzar la càrrega sobre els professionals i les empreses.**

La voluntat del Govern de la Generalitat de Catalunya ha estat impulsar l'activitat econòmica i aconseguir que els sectors productius vegin l'Administració com una aliada que afavoreix el seu creixement i desenvolupament, enlloc d'un agent que posa traves i dificulta l'activitat econòmica. Això requereix accions específiques per a totes les empreses, però especialment per a les pimes, autònoms i microempreses.

Atesa l'experiència acumulada per l'OGE, gestionant procediments administratius de forma racionalitzada i simplificada, **és voluntat del Govern que es consolidi com a punt d'informació, d'assessorament, de tramitació i, si escau, de resolució, dels procediments que afecten l'activitat empresarial a Catalunya.**

El 15 de març es va aprovar un Acord de Govern pel qual s'adopten mesures per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial en el període 2011-2014, amb els següents objectius:

- Presentar al Govern, per part del conseller d'Empresa i Ocupació, el **Pla detallat per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial**
- Promoure que el Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) desenvolupi els tràmits estàndards i simples adreçats a les empreses, que permetin la multicanalitat en la gestió i posar-los a disposició dels ens locals perquè els incorporin a les corresponents cartes de serveis.
- Assignar l'impuls del Pla a una Comissió de coordinació per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial.

El Pla es va presentar el 6 de setembre de 2011 i preveia impulsar un canvi de model de relació entre les empreses i l'Administració que faciliti l'activitat econòmica i dipositi la confiança en les persones empresàries.

Aquest canvi de model de relació:

- canvia l'orientació en l'actuació de l'Administració, de forma que l'empresa s'ha de situar en el centre d'atenció de les polítiques públiques,
- suposa, necessàriament, una transformació del marc jurídic
- i un canvi tecnològic on els instruments per a la producció dels serveis no són els que disposàvem fins al moment,
- però sobretot es tracta també d'un canvi organitzatiu intern que provoca un veritable canvi cultural de l'Administració tradicionalment entesa.

Per al canvi d'orientació de les polítiques del Govern cap a l'empresariat el Pla es val de **dos instruments**:

## 1 Racionalització i simplificació dels procediments de l'Administració per tal d'alliberar-los de càrregues administratives innecessàries

La intervenció de l'Administració passa de ser prèvia a l'inici de l'activitat econòmica a ser un control a posteriori. De fet, la intervenció administrativa prèvia hauria de limitar-se als casos en què l'activitat econòmica pot afectar la salut de les persones, la seguretat o el medi ambient.

Per aquest motiu, durant la vigència del Pla es pretenia eliminar el 20% dels tràmits identificats i simplificar-ne el 68% dels que es mantenen en el sentit de passar de règims d'autorització a règims de comunicació, eliminar requeriments que han de complir les empreses per desenvolupar la seva activitat econòmica i també eliminar documentació a aportar i substituir-la per declaracions responsables.

## 2 Implantació de la Finestreta Única Empresarial (FUE) com a punt de referència de les persones emprenedores, empresàries i intermediàries en la seva relació amb l'Administració, de manera que incorpori tots els tràmits i serveis que aquestes hagin de realitzar per exercir l'activitat empresarial al llarg de tot el seu cicle de vida.

Per aquest motiu durant la vigència del Pla es pretenia incorporar a la Finestreta Única Empresarial el 90% dels tràmits identificats que afecten l'activitat econòmica seguint els principis següents:

- **Confiança mútua**, basada en la responsabilitat de les empreses en l'exercici de l'activitat empresarial.
- **Eliminació de càrregues** innecessàries i simplificació dels tràmits que s'incorporaran al catàleg de serveis de la FUE.

- **Integració de serveis**, creant un únic punt de contacte amb les persones empresàries i professionals amb independència del canal escollit i de l'Administració competent.
- **Proximitat als clients**, tant des d'un punt de vista físic, impulsant una xarxa d'atenció presencial multiadministració, com de prestació de serveis, vetllant per oferir un servei personalitzat, adaptat a les necessitats de cada persona empresària o professional.
- **Estandardització de procediments**, per tal de garantir que el servei que es presta sigui el mateix amb independència del canal de prestació del servei i de les persones que el prestin.
- **Celeritat en la tramitació**, impulsant la resolució de tràmits de manera immediata i, en els casos que no sigui possible, fixant uns compromisos de nivell de prestació de servei.
- **Impuls de les noves tecnologies**, incrementant els serveis oferts basats en les noves tecnologies

## 2. Pla FUE 2011-2014: resultats aconseguits i conclusions

---

A continuació es fa un resum dels **principals resultats aconseguits** amb el Pla de la FUE 2011-2014. Se'n pot consultar el detall al document *Valoració Final. Pla FUE 2011-2014*.

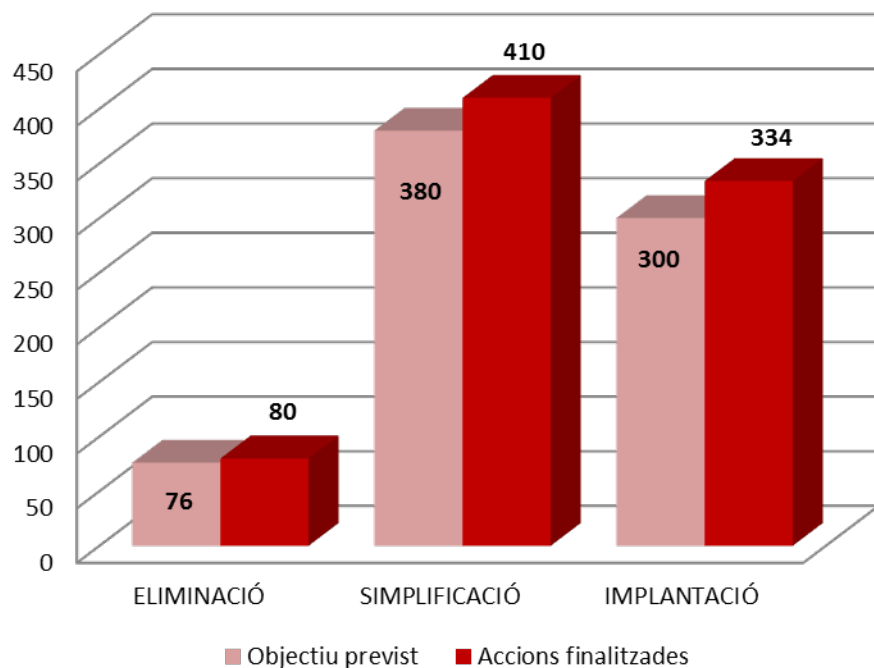
### A. Catàleg de serveis

---

Des de la posada en marxa del Pla FUE fins al 31 de desembre de 2014, **quantitativament**, s'han assolit els objectius marcats.

- Pel que fa a l'**eliminació**, s'ha fet proposta d'eliminació de 80 tràmits, i s'ha assolit l'objectiu previst en un 105%.

- En el cas de la **simplificació**, s'han simplificat 410 tràmits, un 108% de l'objectiu previst.

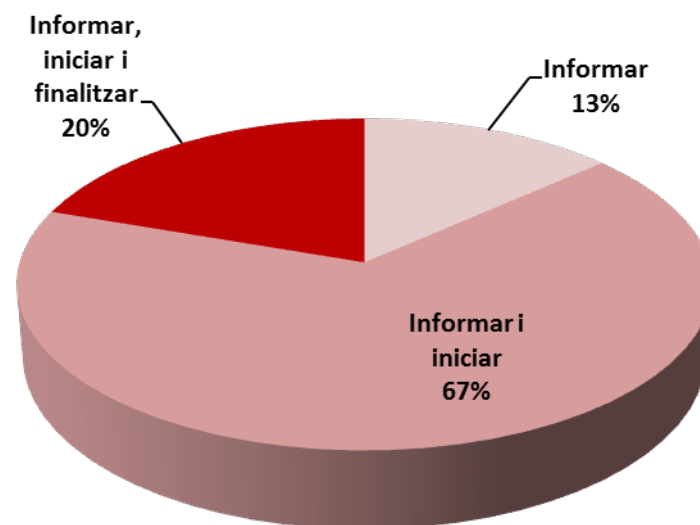


- En la **implantació** de tràmits a la FUE l'objectiu previst s'ha complert en un 111% amb la implantació de 334 tràmits que s'han afegit als que ja disposava a la Carta de serveis de la OGE, que és la unitat administrativa que actua com a FUE.

- En general s'implanten els tràmits a la FUE amb un nivell de prestació del servei que permet **informar i iniciar la tramitació** (67 %).
- La carta de serveis de l'OGE té actualment 475 tràmits (*que inclou els 334 incorporats des de l'inici del Pla*), de forma que

l'empresa pot obtenir la informació i fer les gestions des d'un únic punt:

- 9 de l'administració general de l'Estat
- 18 de l'Administració local
- 448 de l'Administració de la Generalitat



Els tràmits disponibles a la carta de serveis de la OGE es poden prestar de forma multicanal. Concretament:

**Canal presencial:** En aquests moments, hi ha 22 oficines que actuen com a FUE a Catalunya.

**Canal electrònic:** El 100% dels tràmits implantats a la Carta de serveis de l'Oficina de Gestió Empresarial des de la posada en

marxa del Pla FUE (2011-2014) estan disponibles electrònicament a [canalempresa.gencat.cat](http://canalempresa.gencat.cat). A més, es pot fer la gestió pel canal electrònic en un 34% dels casos.

- En un 22% dels casos els tràmits s'implanten en el model corporatiu de tramitació electrònica.
- En un 12% dels casos els tràmits es troben implantats en eines o portals específics.

Per tant, es pot dir que des d'un punt de vista **qualitatiu** el canvi de paradigma que comporta l'aplicació del pla de la FUE ha arribat de forma progressiva a tots els actors, tot i que no en tots els departaments ha avançat al mateix ritme, i cal continuar treballant per aprofundir en l'impacte extern de les mesures adoptades.

D'altra banda, el nivell de prestació del servei des de la FUE (informació, inici, validació i finalització) evoluciona favorablement, però cal insistir, sempre que sigui possible d'acord amb la naturalesa del tràmit, en la finalització de tràmits de forma immediata, per tal d'eliminar el temps d'espera dels empresaris que volen legalitzar una activitat.

## B. Àmbit Jurídic

---

Continuant l'estela de la Directiva de Serveis, les lleis 9/2011, 10/2011, 11/2011 de 29 de desembre (conegudes com a Lleis òmnibus) van impulsar, en el marc de l'Estratègia Europa 2020, el desenvolupament de l'activitat empresarial, mitjançant la racionalització i la simplificació normativa.

La identificació de les matèries clau en les quals prioritzar la simplificació en funció de volum de les activitats afectades, l'impacte social i l'afectació interadministrativa, ha permès **suprimir règims d'autorització** quan no

concorria una raó imperiosa d'interès general (RIIG) o bé fer disminuir la intensitat del règim d'intervenció, substituint l'autorització per la comunicació prèvia.

El resultat de la tasca realitzada en el marc del Pla de la FUE 2011-2015 és:

- ❑ L'eliminació de règims d'autorització no justificats per una RIIG o compliment de normativa europea
- ❑ La reducció significativa de traves administratives i duplicitats procedimentals
- ❑ La simplificació dels règims d'intervenció i la clarificació i racionalització dels requisits

Adicionalment, en aquest període el Parlament ha aprovat la *Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica* que determina l'aplicació d'un règim de comunicació prèvia o de declaració responsable atenent a la incidència d'aquestes activitats en el medi ambient, la salut i la seguretat, a partir de paràmetres objectius i concrets. Aquesta classificació de les activitats suposa a la pràctica que el 74% de les activitats econòmiques passen a règims d'intervenció *ex post*.

Ara bé, tot i aquestes fites aconseguides cal vetllar perquè les unitats impulsores de noves iniciatives normatives facin un correcte *check* dels seus projectes amb la Directiva de serveis de mercat interior (DSMI) a fi de detectar règims d'autorització innecessaris o requisits excessius que dificultin o impedeixin el lliure establiment o la lliure prestació de serveis.

També caldrà donar compliment a les disposicions addicionals contingudes l'esmentada Llei i desenvolupar-la reglamentàriament adaptant o, si escau, derogant la normativa existent.

Així mateix, és necessari vetllar perquè la tasca de simplificació i racionalització normativa realitzada tingui el seu reflex en la tramitació

davant la Finestreta Única Empresarial, que ha d'estar totalment implantada a la Generalitat, però també als ajuntaments. Aquesta darrera fita serà possible amb l'aprovació i posterior implantació de la *Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica*.

### C. Àmbit tecnològic

---

Fites aconseguides en aquest àmbit:

- ❑ S'ha construït i posat en funcionament el **Canal Empresa** com a portal corporatiu per al món empresarial que incorpora la "Carpeta de l'empresa" la qual permet visualitzar la relació de l'empresari amb l'Administració de forma integral.
- ❑ S'ha construït i desenvolupat la **Cerca Guiada de Tràmits** com a eina que permet conèixer per a cada activitat els tràmits de les diferents administracions que s'han de dur a terme i en quin ordre s'han de fer. A la vegada, ofereix la informació per poder gestionar-los.
- ❑ S'ha construït el **Tramitador d'Expedients Interdepartamental (TEI)**, una aplicació que permet a la FUE gestionar els tràmits dels diferents Departaments.
- ❑ S'han fet evolucionar altres projectes corporatius que formen part de la plataforma de tramitació electrònica corporativa a fi de permetre la tramesa d'expedients electrònics entre diferents aplicacions informàtiques, la compartició de recursos així com el tractament de les dades corresponents a les persones intermediàries dels empresaris, ja siguin gestors o representants.

En aquest àmbit s'ha fet un esforç important, i s'han aconseguit grans avenços, però cal establir el funcionament dels sistemes construïts i millorar-los per:

- ❑ Permetre que la Carpeta de l'empresa tingui més funcionalitats que facilitin la tasca dels empresaris, com ara:
  - La tramitació massiva per part dels **gestors o intermediaris**.
  - **Solucions de B2B**, que permetin la comunicació directa entre les aplicacions de les empreses i les de l'administració.
  - Desenvolupar el "**Directori d'empreses i establiments**" que ha d'evitar que les empreses hagin de comunicar la mateixa informació diferents vegades a l'Administració.
- ❑ Connectar l'aplicació de la FUE (TEI) amb les diferents aplicacions dels departaments, per garantir un flux d'informació eficient i més àgil.
- ❑ Disposar de nous evolutius de les solucions corporatives que permetin l'arxiu dels documents electrònics i una major eficiència en la gestió dels expedients.

### D. Àmbit local

---

El model de FUE que s'està implantant és MULTIADMINISTRACIÓ, és a dir, des d'un únic punt l'empresari ha de poder fer tots els seus tràmits amb independència de l'Administració a la que pertanyen.

El Govern va encarregar al Consorci AOC el desenvolupament de la solució per incorporar al món local dins el projecte FUE. La tasca del Consorci AOC ha estat l'esperada, pel que fa a:

- ❑ **Nivell jurídic:** ordenances tipus de la Diputació de Barcelona que estableixen estàndards procedimentals
- ❑ **Nivell tecnològic:** formularis electrònics a través de l'eina "E-tram"
- ❑ **Nivell organitzatiu:** s'han definit i configurat 18 dels 24 tràmits previstos de l'àmbit municipal).

El respecte per l'autonomia local implica l'existència de certa heterogeneïtat.

Actualment hi ha 17 ajuntaments adherits i 77 que ja han aprovat l'ordenança tipus i estan en procés d'incorporació.

L'aprovació del *la Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica* permetrà un pas endavant molt significatiu d'estandardització a tot el territori, ja que universalitza i consolida el model FUE i dota a l'empresa d'un espai físic o virtual -Canal Empresa- des d'on fer totes les gestions necessàries per desenvolupar la seva activitat, amb independència de l'Administració responsable.

Com a **conclusions de l'aplicació del Pla FUE 2011-2014** podem dir que:

- ❑ Disposem d'una finestreta única empresarial que, més enllà d'actuar en l'àmbit administratiu de la Generalitat, ha començat a actuar en relació amb els tràmits de determinats municipis com a xarxa interadministrativa que té la finalitat de facilitar la gestió dels procediments administratius competència de les diferents administracions públiques, a les persones emprenedores, empresàries i intermediàries, al llarg de tot el cicle de vida de l'empresa.
- ❑ Els empresaris poden obtenir la informació que necessiten i gestionar un total de 475 tràmits: 448 de la generalitat, 18 de l'administració local i

9 de l'Estat de forma multicanal. Per tant, des del punt de vista **quantitatiu**, el Pla s'ha executat per sobre dels objectius previstos, tant pel que fa a la fase d'eliminació i simplificació com a la fase d'implantació. En aquest sentit, cal posar en valor l'enorme esforç que han dut a terme tots els actors implicats per aconseguir aquestes fites.

- ❑ Des del punt de vista **qualitatiu**, cal distingir entre l'impacte en l'àmbit intern de la Administració mateixa i en l'àmbit extern de les empreses i professionals:

#### **Àmbit intern:**

- Ha ajudat a prendre consciència internament de la necessitat de canvi en el model de relació amb les empreses, però en diferent intensitat segons el departament, i ha servit per crear una cultura d'anàlisi i de revisió interna dels processos en els diferents departaments.
- S'està produint una transformació organitzativa de molt abast que requereix el seu temps per fer-se evident.

#### **Àmbit extern:**

- Cal destacar que ja es poden gestionar de forma unificada 475 tràmits, el 82% dels tràmits que afecten l'activitat econòmica, però els beneficis que comporta per a les empreses l'ús de la Finestreta Única Empresarial són poc coneguts.
  - Cal seguir treballant perquè l'impacte dels tràmits eliminats sigui major i incideixi de forma més directa en col·lectius més nombrosos.
- ❑ L'impacte de la simplificació aconseguida serà major en el moment en què pugui aplicar-se el contingut de la *Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la*



*Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica*, que acaba d'aprovar el Parlament de Catalunya i que afecta especialment el món local. En l'àmbit de la Generalitat, el canvi cultural s'està notant amb la nova producció normativa, que cada cop és més coherent amb el nou model organitzatiu

- D'altra banda, caldrà insistir en la implementació de mecanismes alternatius al control previ de les activitats econòmiques que garanteixin la protecció dels valors públics, de manera que aquests mecanismes alternatius no suposin una càrrega per al sector empresarial o que aquesta càrrega sigui molt inferior a la que tenien abans del canvi. També cal incidir molt més en la definició i impuls dels protocols de verificació i control a posteriori, a fi de garantir l'estandardització dels processos, de les actes, etc.

Per tal de continuar avançant en la vessant qualitativa i aconseguir que els empresaris notin molt més els efectes de la simplificació derivada de l'aprovació de la *Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica* es proposa l'aprovació d'un **nou Pla FUE 2015-2017** que contingui les línies d'actuació que es recullen en l'apartat següent.

### **3. Línies d'actuació FUE 2015-2017**

#### **A. Aprofundir en el canvi de model de la relació entre les empreses i l'Administració**

El Pla de la FUE impulsa un canvi de model de relació entre les empreses i l'Administració que faciliti l'activitat econòmica, fomenti la lliure competència

i es basi a dipositar la confiança en les persones empresàries. Es tracta d'un canvi d'orientació en què el ciutadà -i en aquest cas l'empresa- s'ha de situar en el centre d'atenció de les polítiques públiques i no a l'inrevés.

En el Pla 2011-2014 ja s'han fet actuacions per implantar aquest nou model de relació, tanmateix, cal continuar incidint, d'una banda, a **millorar la regulació i la simplificació administrativa** i, d'altra, a **implantar els canvis organitzatius** necessaris per tal d'obtenir un canvi més profund en l'actuació de l'Administració que suposi un major impacte sobre l'activitat econòmica.

**1 Millorar la regulació i la simplificació administrativa:** El Pla FUE ha permès identificar sectors on cal avançar en la implementació dels principis internacionalment acceptats de necessitat, proporcionalitat i mínima intervenció per consolidar i posar en valor els controls sobre càrregues administratives innecessàries que dificulten en última instància l'impuls de l'activitat econòmica, la creació d'ocupació i una competència efectiva en els mercats. La continuïtat dels sistemes de control posats en marxa en virtut de la DSMI, el Decret Legislatiu 3/2010, les Lleis Òmnibus i impulsats pel Pla FUE 2011-2014 comporta ja la impossibilitat d'implantar nous règims d'autorització i a més suposa l'avaluació continua dels ja existents.

A la tasca ja realitzada, el Pla FUE (2015-2017) proposa sumar-hi noves línies d'actuació per tal d'avançar en aquesta tasca de simplificació i optimització de l'actuació administrativa vers els ciutadans i l'activitat econòmica:

1.1 La primera línia d'actuació comporta l'**aplicació de la Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica** pel que fa a:

- o Anàlisi de les mesures que produeixen un efecte directe de simplificació

**Termini:** quart trimestre 2015

**Responsable:** OGE i Secretaries Generals i Sectorials dels Departaments

- o Anàlisi de les mesures que requereixin desenvolupament reglamentari posterior

**Termini:** Quart trimestre 2015

**Responsable:** Secretaries Generals i Sectorials dels Departaments

- o Determinar els terminis de compliment de les mesures identificades en els punts anteriors i definir els criteris i la metodologia per avaluar l'eficàcia de la seva implantació.

**Termini:** 1er trimestre 2016

**Responsable:** Comissió de coordinació per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial

### 1.2 Identificar aquelles normes que afecten l'activitat econòmica susceptibles de revisió tenint en compte els aspectes següents:

- les normes que calgui modificar com a conseqüència de la publicació de la Llei de simplificació,
- les normes que hagin quedat pendents de revisar en els processos de simplificació de tràmits realitzats pels diferents departaments,
- les normes que afectin als sectors d'activitat prioritars proposats pels departaments, ja sigui pel seu pes en el conjunt de l'activitat econòmica, per les característiques específiques de l'activitat o per d'altres factors que la Comissió de coordinació per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial determini
- les normes derivades dels resultats del *Doing Business*

**Termini:** 4rt trim. 2015

**Responsable:** SG dels Departaments

### 1.3 Portar a terme les adaptacions de les normes identificades en el calendari que aprovi la Comissió de coordinació per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial

**2 Fer els canvis organitzatius en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya** perquè s'adapti al model conceptual de relació entre les empreses i l'administració, així com als principis que estableix la *Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica*. Aquests canvis organitzatius s'han de dur a terme al frontal de tramitació, però sobretot han de permetre definir i implantar els controls a posteriori necessaris per garantir que el canvi de model no suposa una reducció de la qualitat en la prestació dels productes o dels serveis que ofereixen les empreses.

#### 2.1 Atenció presencial en el frontal

- Promoure la coordinació de la informació** que ofereixen a les empreses totes les oficines d'atenció presencial, i impulsar la utilització de les eines informàtiques corporatives i la integració dels sistemes d'informació.
- Impulsar els serveis de tramitació unificada i proactivitat** que es presten des de la FUE per tal de consolidar la línia d'atenció integral a les empreses i a l'emprenedoria. .

**Termini:** 4rt trim 2016

**Responsable** OGE i Direccions de Serveis

#### 2.2 Control a posteriori

- Dissenyar i implantar, per part dels departaments de la Generalitat, els **plans de control i verificació**, i si s'escau d'inspecció, en tots aquells procediments on s'hagi implantat un règim d'intervenció de

comunicació o declaració responsable, sense perjudici de complir amb el previst a la *Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica*. Aquests plans d'inspecció hauran de definir-se d'acord amb la normativa corresponent i hauran de contenir:

- el tipus de control a fer (documental, in-situ...)
- les variables o ítems a revisar en cada cas (*check-list*), que determinen que s'estan complint els requisits administratius corresponents
- els criteris de mostreig en funció del risc que es deriva de l'incompliment o d'altres criteris determinats pels departaments.
- la taula d'incompliments, amb la determinació dels nivells de gravetat i el règim sancionador a aplicar

Adicionalment caldrà:

- Estandarditzar els diferents plans d'inspecció presentats pels departaments.
- Elaborar informes dels resultats dels plans de control i verificació i fer-ne difusió per tal que es coneguin els controls fets, així com les conseqüències dels incompliments.
- Avaluar l'impacte dels plans de control i verificació sobre els recursos humans de cada unitat

**Termini:** 4rt trim 2016

**Responsable:** SG i secretaries sectorials dels diferents Departaments

- b) Detectar les **necessitats de coordinació dels diferents plans d'inspecció**. La finalitat d'aquesta actuació és evitar que sobre un establiment hi vagin de forma seqüencial inspectors de diferents unitats.

Per acord de la Comissió de coordinació per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial es determinarà els sectors sobre els que es faran proves pilot dels controls coordinats, el termini i el responsable. Se n'avaluaran els resultats i es valorarà la possible ampliació a d'altres sectors.

**Termini:** 4rt trim 2017

**Responsable:** SG i secretaries sectorials dels diferents Departaments

- c) Analitzar els diferents aspectes i elements d'incompliments detectats respecte del que preveuen les normes, amb els següents objectius:

- Analitzar l'impacte de les mesures sancionadores imposades .
- Identificar mesures alternatives a les sancions i models estandarditzats d'aquestes que permetin una implantació real del compliment de les normes tot evitant les implicacions de les sancions econòmiques a les empreses.
- Desplegar models de qualitat que amb avaluacions prèvies i voluntàries de les situació de les empreses permetin a aquestes conèixer el grau de compliment de les diferents normes.
- Reconèixer a les empreses amb un grau de compliment de la norma de qualitat o d'excel·lència amb segells, qualificacions, premis de qualitat.

**Termini:** 4rt trim 2017

**Responsable:** secretaries generals i secretaries sectorials.

**3 Analitzar les necessitats de recursos materials i personals adequats per fer les tasques afectades per l'aplicació del nou model de relació.** Preveure eines que facilitin la implantació, com ara la formació dels empleats públics que hi han d'intervenir, o

l'optimització dels llocs de treball i de les estructures administratives, si s'escau.

**Termini:** 1er trimestre de 2016, document definitori de les necessitats en l'àmbit de RH vinculades al Pla.

**Responsable:** Secretaria d'Administració i Funció Pública i SG/DS i EAPC (formació)

## B. Consolidar i incrementar el catàleg de tràmits de la FUE

---

Aquesta línia d'actuació pretén millorar el nivell de prestació de servei que s'ofereix en els tràmits ja implantats i d'altra banda, continuar amb la implantació dels tràmits adreçats a empreses i professionals que afecten l'activitat econòmica, i aconseguir així una implementació total de la FUE.

**Termini:** a les reunions de seguiment de la Comissió de coordinació per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial es fixaran els calendaris

**Responsable:** OGE i àrees d'organització dels departaments.

### 1 Consolidar i millorar els tràmits ja implantats.

1.1 Revisar els tràmits amb les mateixes característiques a fi **d'homogeneïtzar-ne la gestió** pel que fa als aspectes següents:

- a) **Incrementar el nivell de servei:** amb la finalitat de garantir una major agilitat (reduir el temps d'espera dels clients) i eficiència en la gestió dels tràmits cal augmentar el nombre de tràmits que permeten la finalització en frontal de manera immediata quan la naturalesa del tràmit ho permeti. Per aconseguir-ho, caldrà acordar amb les unitats un nivell de servei superior al que simplement permet a la FUE iniciar els expedients,
- b) **Definir criteris de signatura electrònica:** els tràmits similars oferts pel canal electrònic han de poder-se enviar amb uns

paràmetres de signatura electrònica similars. S'ha d'impulsar la utilització del nou sistema d'identificació i signatura corporatiu IdCat-SMS per tal de facilitar la tramitació electrònica, sempre que no es puguin oferir tràmits sense cap tipus d signatura electrònica,

- c) **Estandarditzar els requisits per sol·licitar els tràmits:** realitzar l'anàlisi transversal dels tràmits en relació als requisits que han de complir els destinataris per sol·licitar-los i definir models estandarditzats de simplificació i d'establiment de requisits (figura del presentador, documentació a presentar, etc.). En aquest sentit caldrà tenir en compte la realitat i les necessitats de les petites i mitjanes empreses i dels treballadors autònoms pel que fa a l'establiment de requisits diferenciats.
- d) **Analitzar la viabilitat de definir tràmits integrats de caràcter sectorial** per tal d'implantar tràmits en funció de les necessitats de les empreses i que poden comportar la realització de diferents tràmits i els puguin realitzar de forma unificada.

1.2 **Simplificar tràmits a partir de l'experiència** dels expedients ja realitzats i de les consultes rebudes per part dels empresaris. La tramitació dels expedients per part de la FUE comporta un coneixement de primera mà dels problemes que es troben els empresaris en el moment de buscar la informació sobre els tràmits, d'emplenar els formularis, de presentar-los, i de com fer el seguiment dels expedients ja iniciats. A més, internament els informadors de la FUE i els treballadors de les unitats competents fan arribar propostes de millora en la gestió dels expedients. Tot aquest coneixement s'ha d'aprofitar per **tornar a simplificar els tràmits** i redefinir la manera de gestionar els expedients i millorar el servei ofert per la FUE.

1.3 **Definir els informes que necessiten les unitats per conèixer l'activitat realitzada per la FUE en relació als tràmits de la seva competència.** Les unitats responsables dels tràmits implantats han

de tenir coneixement de l'activitat realitzada, amb els corresponents indicadors de seguiment.

**1.4 Implantar les propostes de simplificació i administració electrònica** que no es van poder desplegar en el Pla FUE 2011/2014.

**1.5 Identificar aquells tràmits que es puguin iniciar pel canal electrònic.** L'objectiu és **oferir en electrònic els tràmits amb més volum** a través de formularis intel·ligents i interoperables que incorporen totes les dades i les validacions adients que facin àgil a l'empresari la presentació del formulari i en faciliti la gestió interna.

En aquest punt, la Comissió de coordinació per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial definirà els criteris que determinin la implantació de tràmits exclusivament pel canal electrònic (tant la presentació com l'acceptació de notificacions electròniques) i desplegar la corresponent normativa, si s'escau. A títol il·lustratiu, es recullen alguns dels possibles criteris que es podrien aplicar:

- Que no requereixin identificacions presencials
- Que s'adreïn a empreses de més de 50 treballadors
- Que s'adreïn a col·lectius o àmbits empresarials els quals ja han de realitzar tràmits exclusivament en electrònic .
- Que estiguin simplificats pel que fa a procediments de gestió i documentació.

**1.6 Impulsar les accions de proactivitat:** A mesura que la FUE disposi de més informació sobre les empreses i professionals, s'analitzaran aquestes dades de manera que a iniciativa de l'administració s'oferiran informacions d'interès sobre tràmits a realitzar o sobre altres informacions útils en relació amb l'activitat que desenvolupen.

## 2 Implantar nous tràmits que afectin l'activitat econòmica

Implantar els tràmits que s'identifiquin de nou, que apareguin a partir de canvis normatius o que apareguin com a conseqüència de nova legislació. Es tracta de continuar amb la tasca d'identificar i simplificar tràmits i implantar-los a la FUE seguint els criteris ja establerts i tenint en compte l'experiència en la implantació de la resta de tràmits.

## 3 Impulsar la gestió unificada de les subvencions.

Tot i que la informació relativa als ajuts i subvencions que tenen com a beneficiaris les empreses, professionals o persones emprenedores ja està actualment disponible a Canal Empresa, i que també s'ha incorporat la gestió des de l'OGE de les línies d'ajut d'algun departament, cal fer un seguit d'actuacions per aconseguir que aquests col·lectius tinguin tota la informació des de qualsevol canal que escullin. Així, caldrà:

**3.1 Identificar les línies de subvenció adreçades a empreses, professionals i persones emprenedores** que el Pla de la FUE 2011-2014 havia deixat per una segona fase.

**3.2 Acordar amb les unitats competents** les línies d'ajut susceptibles de gestionar-se a través de la FUE i els nivells de servei. En aquest procés s'hauran de tenir en compte aspectes tan importants com el públic destinatari, les aplicacions informàtiques de gestió, les necessitats de simplificació prèvia o qualsevol altre criteri que s'acordi amb les unitats competents.

**3.3 Impulsar les adaptacions informàtiques** adients amb l'objectiu de facilitar la connexió entre el sistema d'informació de la FUE i altres aplicacions de gestió de subvencions, en especial el Tramitador corporatiu d'ajuts i subvencions.

#### 4 Fer ús de les solucions corporatives

Els tràmits que s'incorporin al catàleg de tràmits de la FUE faran ús de les solucions corporatives definides en l'Acord de Govern de 3 de febrer de 2015 sobre l'aprovació de mesures i projectes corporatius a desenvolupar el 2015 per desplegar l'administració electrònica a l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Així mateix, es portaran a terme les modificacions en les plataformes de tramitació previstes en l'esmentat Acord, a fi d'incrementar l'eficiència en la gestió dels expedients per part del frontal i les unitats competents i millorar així el servei ofert als empresaris.

#### 5 Adaptar la Carta de serveis de l'OGE

Cal revisar i adaptar la carta de serveis de l'OGE per tal d'adequar-la a la seva funció de FUE, i fer-la arribar a empreses, professionals i intermediaris per complir amb els requeriments de la *Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern* i la *Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica*.

### C. Implantar la FUE al món local

---

En aquesta línia, es tracta **d'impulsar la FUE en l'àmbit local**, que amb l'aprovació de la *Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica* **la manera en què un municipi esdevé FUE canvia radicalment**, ja que preveu que tots els ajuntaments gestionin les activitats al territori de la mateixa forma i en el termini màxim d'un any. En aquest sentit caldrà portar a terme les actuacions següents:

1. **Definir un calendari** que permeti els ajuntaments prestar els serveis FUE en els terminis previstos per la Llei:

- O bé emprant les solucions tecnològiques que el Consorci Administració Oberta de Catalunya els posa a l'abast.
- O per mitjà de solucions pròpies, sempre que siguin interoperables amb els sistemes d'informació de la Generalitat. Cal incidir en els ajuntaments de major dimensió, ja que s'hi desenvolupa gran part de l'activitat econòmica de Catalunya. En aquest sentit, serà necessari un gran esforç d'integració de les eines informàtiques municipals i les de la FUE

2. **Concretar els mecanismes d'adhesió dels ajuntaments a la FUE**, segons el previst a la Llei 16/2015 i en col·laboració amb la Comissió per a la Facilitació de l'Activitat Econòmica.
3. **Aflorar els continguts relacionats amb els tràmits locals a Canal Empresa**. L'objectiu és que els empresaris puguin trobar fàcilment la informació sobre els tràmits de competència local, i incorporar-los també en la cerca guiada de tràmits
4. **Definir del nivell de prestació de servei** per part dels municipis FUE respecte dels tràmits Generalitat, i a la inversa, definir el nivell de prestació de servei per part de l'OGE respecte dels tràmits locals. S'haurà de definir els mecanismes que permetin que els empresaris puguin almenys iniciar tots els tràmits que afecten l'activitat econòmica des de qualsevol oficina FUE i des de Canal Empresa.

### D. Consolidar i millorar els serveis que ofereixen Canal Empresa i les altres solucions corporatives

---

El Pla de la FUE preveia la construcció d'un portal de serveis a les empreses, un espai virtual on les empreses, professionals i intermediaris poguessin trobar tota la informació de serveis i tràmits oferts per totes les administracions. Canal Empresa ha anat esdevenint portal de referència per a l'accés a serveis i tràmits per als empresaris i intermediaris. L'objectiu és ara millorar els serveis que Canal Empresa (CE) ofereix a través de les mesures següents:

1. **Incorporar noves funcionalitats per a les persones intermediàries** (B2B, tramitació massiva). Els intermediaris són una figura clau per a empreses i professionals, ja que de manera majoritària són els que fan els tràmits i els que interaccionen amb l'Administració. Es tracta d'implantar funcionalitats a Canal Empresa que els faciliti la feina i que, a més, es puguin integrar amb els seus propis sistemes d'informació.

**Termini:** 4rt trim 2016

**Responsable:** Departament d'Empresa i Ocupació

2. **Millorar i facilitar la tramitació electrònica** amb noves funcionalitats com: mecanismes alternatius als certificats digitals, pagament agregat de taxes, etc; la implantació de nous tràmits en electrònic, algun d'ells amb molt de volum, ha fet aflorar la necessitat de desenvolupar noves funcionalitats en la plataforma de tramitació corporativa de la Generalitat. És necessari posar a disposició dels empresaris eines a CE que incentivin la utilització del canal electrònic.

**Termini:** 4rt trim 2016

**Responsable:** Departaments de la Presidència, Governació i Empresa i Ocupació

3. **Impulsar la Cerca guiada de tràmits** a Canal Empresa com a eina d'ajut als emprenedors i millorar-ne les funcionalitats per tal de simplificar la cerca. Aquest recurs ha de convertir-se en la principal eina de cerca de tràmits que ajudi els emprenedors a saber els tràmits necessaris per desenvolupar la seva activitat. Per fer-ho és indispensable incloure-hi tots els tràmits, en especial els tràmits locals afectats per la *Llei de simplificació* i facilitar els mecanismes de cerca basats en preguntes/respostes. El fet de disposar d'una informació fiable és un requisit imprescindible de seguretat jurídica per les persones que realitzen una activitat. Per aquest motiu cal treballar per trobar els mecanismes que permetin que la informació subministrada a través de l'eina de cerca guiada ofereixi la màxima seguretat jurídica tant per a l'empresariat com per a l'administració.

**Termini:** 4rt trim 2016

**Responsable:** Departament d'Empresa i Ocupació i la resta de Departaments responsables dels tràmits que afecten l'activitat econòmica

4. **Millorar i adaptar el disseny del portal** per tal de facilitar l'accés als continguts des de dispositius mòbils.

**Termini:** 2on trim 2016

**Responsable:** Departament d'Empresa i Ocupació

5. **Incorporar les dades dels establiments i dels registres** per subministrar a les empreses la informació que, sobre elles, es troba en poder de l'Administració. Actualment, la carpeta de CE només ofereix informació dels tràmits realitzats electrònicament, però és necessari anar més enllà i fer possible mostrar tota la informació de què disposen els diferents departaments de la Generalitat i que es troba dispersa en molts sistemes d'informació diferents.

**Termini:** 4rt trim 2017

**Responsable:** Departament d'Empresa i Ocupació

6. **Impulsar la federació de carpetes amb altres administracions.** La carpeta de CE permet únicament fer el seguiment dels tràmits de la Generalitat iniciats electrònicament via plataforma corporativa. L'objectiu és integrar els tràmits iniciats electrònicament a través d'altres plataformes de tramitació desenvolupades pels departaments de la Generalitat, així com integrar les carpetes desenvolupades pels diferents ajuntaments de Catalunya, d'acord amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

**Termini:** 4rt trim 2017

**Responsable:** Departament d'Empresa i Ocupació i Consorci AOC

## E. Donar a conèixer el model de relació entre empreses i administració

---

Els objectius assolits amb el Pla d'Implementació de la Finestreta Única Empresarial (FUE) representen un seguit de beneficis a empreses i professionals i als diferents òrgans de l'Administració. Tanmateix, es posa en evidència que encara hi ha una manca de coneixement en determinats sectors dels serveis de la FUE i els beneficis que representa, i també un limitat coneixement dels serveis i recursos que ofereix Canal Empresa. En aquest sentit, i amb l'objectiu de donar a conèixer els serveis de la FUE i, més concretament, els recursos que ofereix el portal Canal Empresa, es plantegen tot un seguit d'actuacions coordinades de difusió i de comunicació de caràcter intern i extern amb tots els agents i organismes implicats a partir dels tres objectius següents::

1. Aconseguir la sensibilització i la implicació interna amb el projecte FUE
  - Sessions de format dinàmic, i adreçades a unitats internes del Departament d'Empresa i Ocupació, als diferents departaments i a òrgans transversals de la Generalitat per explicar les idees clau de la FUE i oferir els recursos i serveis de difusió que ofereix el Portal Canal Empresa.

**Terminis:** 4rt trim 2015 – 1r 2016

**Responsable:** OGE i DS dels Departaments

2. Promoure i incentivar que l'Administració local esdevingui FUE
  - Difusió en el món local a partir de sessions sobre les idees clau de la FUE i sobre serveis i recursos que ofereix Canal Empresa, i emprar les eines de difusió de les associacions de municipis i dels ajuntaments mateixos.

**Terminis:** 4rt trim 2015 – 2n trim 2016

**Responsable:** OGE i Consorci AOC

3. Prestigiar i vincular la marca FUE a conceptes com facilitat, simplificació, rapidesa, resolució i estalvi.
  - *Accions de difusió externa* emprant les xarxes socials per difondre els serveis oferts per la FUE. En aquest sentit, es proposa dur a terme una campanya de difusió digital reforçant les idees clau del Pla. També es pretén reforçar la col·laboració amb les Cambres de Comerç, amb les organitzacions empresarials, col·legis professionals, gremis, etc. per difondre els serveis FUE a través dels seus fòrums de difusió amb les empreses.

**Terminis:** 4rt 2015 – finalització Pla FUE

**Responsable:** OGE

## 4. Avaluació de les actuacions realitzades en el marc del Pla FUE

---

Amb l'objectiu de constatar el compliment dels objectius del Pla FUE i la consolidació de la Carta de serveis com un recurs útil per a l'empresariat, cal promoure l'avaluació del Pla a partir de la interacció i la comunicació amb els agents més representatius del sector empresarial. En concret, l'avaluació es realitza en tres etapes:

### A. Avaluació Prèvia:

---

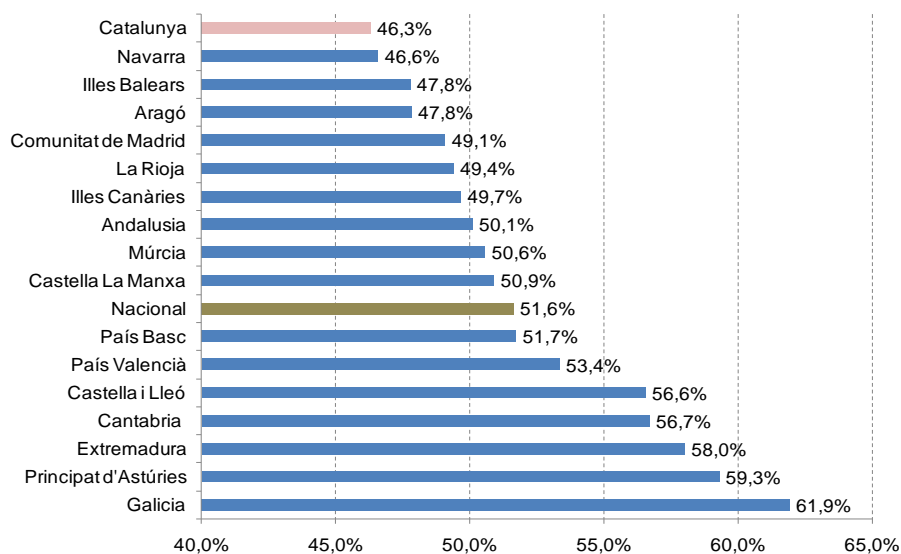
En aquesta fase s'han realitzat dos tipus d'actuacions.

#### 1 Enquestes sector empresarial

Paral·lelament a l'execució del Pla FUE 2011-2014, diferents organismes han realitzat un conjunt d'enquestes a empresaris catalans pertanyents a sectors productius molt diversos, per tal de saber quin ha estat l'impacte de la simplificació administrativa i la millora de la regulació econòmica.



- En concret, al desembre de 2013, l'INE (Instituto Nacional de Estadística) va incloure, dins l'enquesta periòdica d'Indicadors de Confiança Empresarial, un mòdul d'opinió sobre entorn empresarial en el qual es van formular preguntes sobre percepció en relació amb la simplificació administrativa i la regulació econòmica. La mostra consistia en 5.544 establiments de tots els sectors econòmics i totes les mides. D'aquests, 581 establiments estaven ubicats a Catalunya. Resumidament, el conjunt d'empresaris catalans va afirmar que la regulació econòmica i la simplificació administrativa tenen una importància cabdal a l'hora de marcar el ritme de creixement dels seus negocis i que, malgrat uns resultats desfavorables pel conjunt de l'Estat espanyol, **Catalunya va ser la Comunitat Autònoma menys perjudicada** pel que fa a la percepció empresarial sobre la simplificació administrativa i la regulació econòmica.



- La Cambra de Comerç de Barcelona i l'IDESCAT van realitzar, conjuntament, dins l'enquesta periòdica de **Clima Empresarial de**

**Catalunya**, un mòdul sobre simplificació administrativa durant els anys 2011, 2013 i 2014, per una mostra de més de 2.500 empresaris catalans. Els resultats evolutius revelen dades prou significatives:

- Els empresaris catalans van **percebre una major reducció dels tràmits administratius durant el període 2008-2011** (22%) que no pas durant el període 2012-2013 (7%), possiblement degut al fet que la política de simplificació administrativa es va iniciar al 2008 amb molta força i grans fites aconseguides.
- No obstant això, **sembla que ara la tendència s'està invertint**, ja que els resultats per a l'any 2014 són més positius i esperançadors, considerant que hi ha un 22% dels empresaris catalans que han percebut una reducció dels tràmits durant els últims anys, contrastant amb la dada del 7% de l'any 2013.
- Segons l'enquesta de 2014, els **tràmits administratius** en certs sectors de l'economia catalana **han millorat lleugerament**, en concret, els tràmits relatius als tributs o a les llicències i permisos.
- De la mateixa manera, **el cost econòmic** de les gestions administratives també va, tot i que tímidament, **a la baixa**.

Les diverses enquestes realitzades sobre simplificació administrativa i regulació econòmica durant els anys d'aplicació d'aquest Pla permeten intuir, des d'una òptica objectiva, quina ha estat la percepció i opinió dels empresaris catalans. A mode de conclusió, aquestes enquestes reflecteixen uns resultats clars. D'una banda, destacar la importància que la regulació econòmica i la simplificació administrativa té pels empresaris catalans i, de d'altra, uns resultats que, tot i que millorables, són encoratjadors, ja que els empresaris comencen a percebre millores que es complementaran amb les noves línies del Pla FUE 2015-2017.

## 2 Sessions de treball amb els agents econòmics

Abans de l'aprovació del Pla 2015-2017 s'han portat a terme sessions de balanç de les actuacions recollides en el Pla FUE 2011-2014 amb organitzacions empresarials, gremis, cambres i altres agents representatius del sector per conèixer el seu parer sobre les millores introduïdes i com avaluarien els canvis i els nous recursos i serveis que s'han integrat.

En aquestes sessions de treball també s'han recollit les propostes i idees d'aquestes entitats per alinear els objectius del Pla de la FUE 2015-2017 amb les necessitats que ens traslladen els empresaris.

### B. Avaluació continua

---

#### 1 Seguiment i avaluació per part de la Comissió de coordinació per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial

La Comissió de coordinació per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial ha de fer un seguiment periòdic del compliment dels objectius i terminis fixats Pla de la FUE 2015-2017. Tanmateix, en el cas de les línies d'actuació que no ho han especificat en el propi Pla, definirà els objectius, els indicadors i els terminis de compliment, els criteris o metodologies per avaluar la seva execució

En el cas que les mesures consisteixin en una modificació normativa, la Comissió vetllarà per l'aplicació de les metodologies d'avaluació normativa d'aplicació en aquesta Administració.

La Comissió definirà els moments clau del Pla per tal de donar trasllat al Govern i a la ciutadania de l'evolució del mateix.

#### 2 Enquestes sector empresarial

a) A finals de 2015 es publicaran els resultats del Doing Business Subnacional realitzat a Espanya pel Banc Mundial. Aquest estudi

permetrà situar la ciutat més poblada de cada comunitat autònoma (en el cas de Catalunya, Barcelona) en un rànquing no solament nacional sinó internacional, i oferirà uns resultats prou concrets com per saber en quins sectors s'ha d'incidir més per tal de poder avançar en el grau de competitivitat.

S'hauran d'analitzar i aprofitar els resultats que oferirà el Doing Business per tal d'incidir en la simplificació administrativa i la regulació econòmica, clau per potenciar l'obertura de negocis. A hores d'ara, els resultats preliminars situen Barcelona a la mitjana de l'Estat espanyol pel que fa al conjunt de factors necessaris per tal d'obrir un negoci.

b) L'enquesta de **Clima Empresarial de Catalunya** que realitzen conjuntament la Cambra de Comerç de Barcelona i l'IDESCAT recollirà un trimestre a l'any el mòdul de simplificació administrativa per tal d'obtenir informació sobre la percepció dels empresaris en aquesta matèria i poder fer els ajustos corresponents en les actuacions previstes.

## 3 Sessions de treball amb els agents econòmics

Com a continuació de les sessions iniciades en l'avaluació prèvia la Comissió de coordinació per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial determinarà la periodicitat en què es traslladarà als agents econòmics l'avenç de les mesures recollides al Pla per tal que es pugui copsar la seva valoració i, si cal, replantejar fites i fixar nous objectius.

### C. Avaluació final

---

Un cop finalitzada la implantació del Pla es portarà a terme l'avaluació final de les mesures, valorant si s'han aconseguit les fites definides en els terminis previstos i recollint de nou la percepció del sector empresarial per valorar l'impacte de les mesures finalment implantades

