



Generalitat de Catalunya

Pla per a la implantació de la  
Finestreta Única  
Empresarial  
**2015-2017**

Dades acumulades a  
31 de desembre de 2016

# Antecedents

Pla per a la implantació de la  
Finestreta Única Empresarial (FUE)

2011-2014

La FUE és l'espai físic o virtual des d'on fer totes les gestions necessàries per desenvolupar una activitat econòmica, amb independència de l'Administració responsable.

## Característiques de la FUE

### **Integració de serveis**

Incorpora tots els tràmits i serveis que les empreses necessiten per realitzar l'activitat al larg de tot el seu cicle de vida

### **Multiadministració**

Ofereix tots els tràmits administratius, independentment de l'administració responsable del tràmit.

### **Tramitació unificada**

En un únic punt, sigui de la Generalitat o de l'Ajuntament.

### **Multicanalitat**

Presta els serveis a través del canal escollit per l'empresa, tot i que prioritza l'electrònic.

### **En xarxa**

Empra un model col·laboratiu de prestació de serveis, que preveu acords de col·laboració amb les unitats competents dels tràmits.

### **Celeritat i eficiència**

Fomenta la resolució immediata.

**La FUE és de l'empresari**

## La Llei 16/2015 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

Per tal de consolidar el model de relació impulsat pel Pla de la FUE 2011-2014, el desembre de 2014 el Govern va presentar al Parlament un projecte de llei que fou aprovada al juliol del 2015 i que tenia les següents característiques:

- Orientada a l'empresariat
- Regula transversalment el marc d'intervenció de les activitats econòmiques, definint els principis generals que han d'aplicar i determinant que els règims generals d'intervenció han de ser la declaració responsable i la comunicació prèvia. Les diferents normes sectorials que regulen les activitats econòmiques tenen **un any per adaptar-se** a aquesta previsió.
- Regula de forma concreta l'inici o modificació de les activitats amb menys risc, que són les més habituals en l'activitat econòmica (el 75%). De forma que per aquestes activitats, a l'entrada en vigor de la Llei, ja tenen definit el règim d'intervenció en funció d'uns paràmetres molt concrets i, per tant, donant una major seguretat jurídica als operadors.
- Preveu instruments d'impuls a l'activitat econòmica i consolida:
  - El model de Finestreta Única Empresarial; la Llei determina l'obligatorietat de les AAPP catalanes a esdevenir FUE en 6 mesos (febrer) o 1 any (agost), si tenen solucions pròpies.
  - El portal electrònic únic per a les empreses (Canal Empresa)
- Preveu mecanismes d'informació per tal que les persones, organitzacions, associacions, col·legis professionals o corporacions públiques puguin comunicar qualsevol obstacle o incompliment de la llei. El tràmit de reclamació ja està disponible a Canal Empresa.
- I crea la Comissió per a la facilitació de l'activitat econòmica, pendent de desplegar per decret.

Pla per a la implantació de la  
Finestreta Única Empresarial  
**2015-2017**

Informe de seguiment  
a 31 de desembre de 2016

## Línies d'actuació

El 25 d'agost del 2015 el Govern aprovà el segon Pla de la FUE (2015-2017), amb l'objectiu de consolidar la **Finestreta Única Empresarial** com a punt de tramitació unificada millorant i ampliant els serveis que s'oferien a les empreses.

D'aquesta manera, es pretén avançar en millorar 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*

Les línies d'actuació del Pla de la FUE pel període 2015-2017 són:

- A. Aprofundir en el canvi de model de la relació entre les empreses i l'Administració
- B. Consolidar i incrementar el catàleg de tràmits de la FUE
- C. Implantar la FUE al món local
- D. Consolidar i promoure el portal Canal Empresa
- E. Donar a conèixer el model de relació entre empreses i administració

*Annex 1:  
Pla FUE 2015-2017:  
Seguiment, quadre general*



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

Una de les eines per consolidar el canvi de model de relació entre les empreses i l'Administració que va impulsar el Pla FUE 2011-2014 és la millora de la regulació i la simplificació administrativa.

S'ha avançat en la definició d'un primer mapa de normes, identificant les normes que afecten l'activitat econòmica susceptibles de revisió per adaptar-les a les previsions de la Llei 16/2015 o bé a la normativa sobre simplificació administrativa.



Està pendent de l'aprovació de la Llei de Mesures la modificació de les normes amb rang de llei i cal definir un calendari de modificació de la resta.

### A.1 Millorar la regulació i la simplificació administrativa

1.1	Aplicació de la Llei 16/2015, del 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	
	Anàlisi de les mesures que produeixen un efecte directe de simplificació	2015-4
	Anàlisi de les mesures que requereixen desenvolupament reglamentari posterior	2015-4
	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	2016-1
1.2	Identificar aquelles normes que afecten l'activitat econòmica susceptibles de revisió tenint en compte els aspectes recollits al Pla FUE 2015-2017 S'ha avançat en la identificació de normes	2016-3
1.3	Portar a terme les adaptacions de les normes identificades La revisió de les normes amb rang de llei s'han incorporat en la Llei d'acompanyament. Pendent de definir el calendari de revisió de les normes amb rang de Decret.	EN CURS

**Annex 2:**  
*Normes que afecten a l'activitat econòmica*

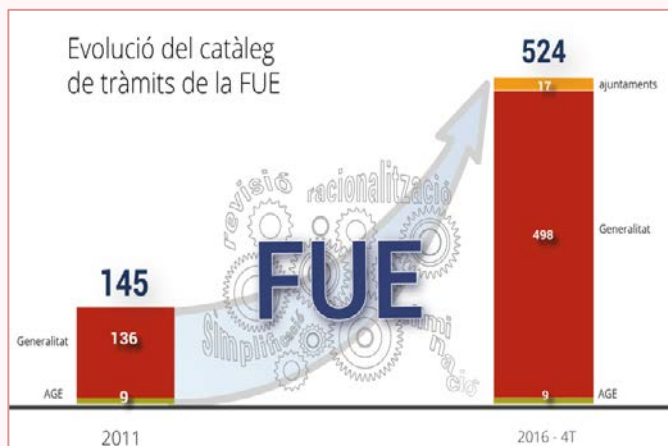


 Acció finalitzada  
 Acció en curs

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

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

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



S'ha avançat, en estreta col·laboració amb les àrees d'organització i de les unitats implicades dels Departaments, en la simplificació i en la millora dels tràmits.

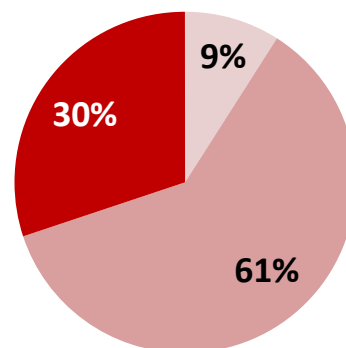
S'han centrat esforços en incrementar el nivell de prestació del servei i en l'homogeneïtzació dels requisits per avançar també en la implantació electrònica.

### Nivell de prestació de servei

El servei que ofereix la FUE pot anar des del més senzill (informar sobre el tràmit), al que afegeix més valor: informar, iniciar el tràmit i finalitzar-lo al moment.

Atesa l'alta complexitat d'alguns tràmits, el nivell de servei majoritari és el que ofereix informació i inici de la tramitació (61%), que posteriorment serà finalitzada per l'òrgan competent.

Un 30% dels tràmits es poden finalitzar de forma immediata des de la FUE



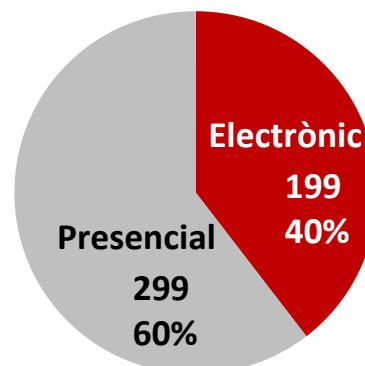
■ Informar

■ Informar i iniciar

■ Informar, iniciar i finalitzar

### Canal de tramitació

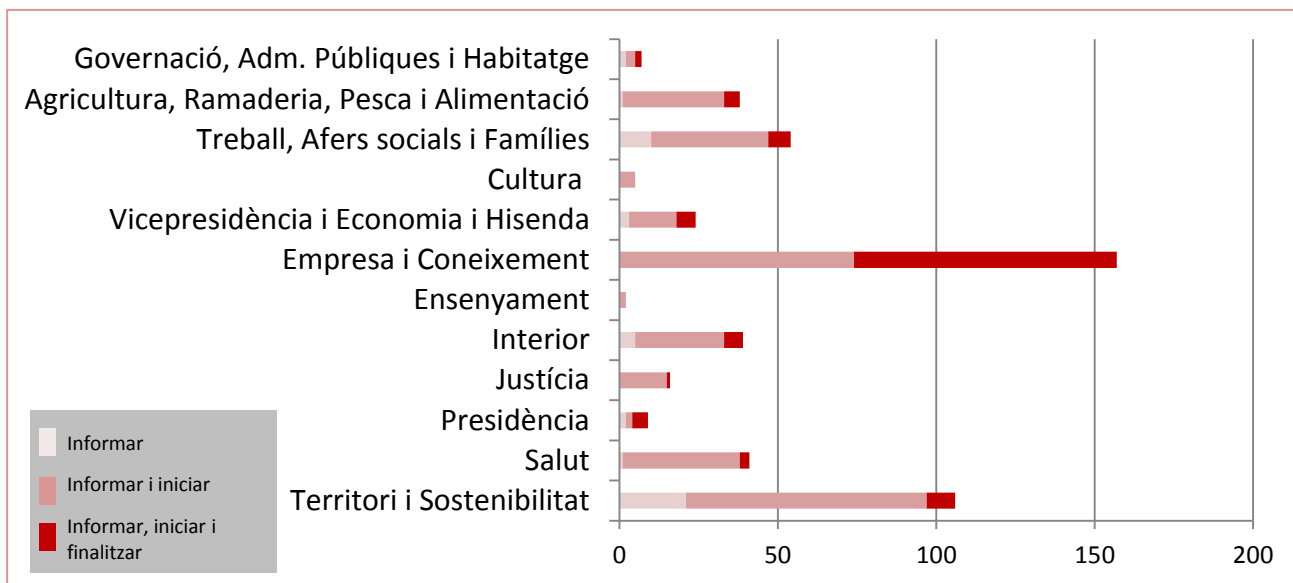
Un 60% dels tràmits encara només es poden gestionar a través del canal presencial, però l'evolució de la tramitació mitjançant el canal electrònic és constant i creix notablement cada trimestre, arribant actualment al 40% dels tràmits..



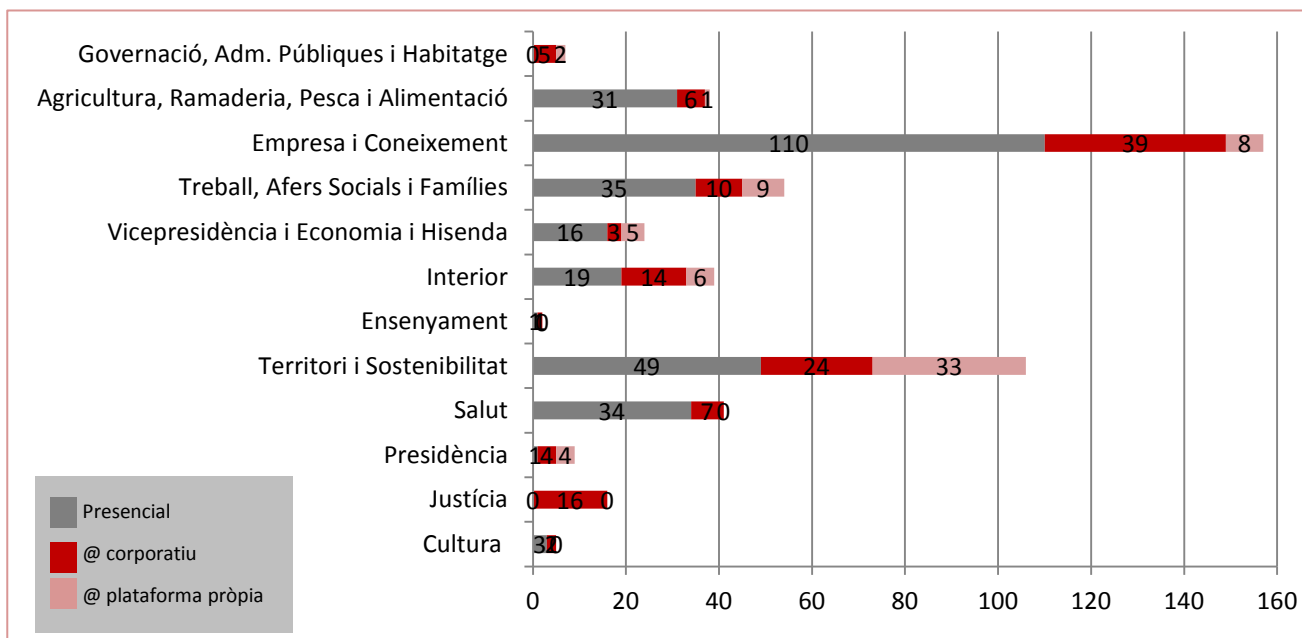
## Situació a quart trimestre 2016: la FUE als Departaments

Des de l'inici del Pla de la FUE al el catàleg de tràmits ha **passat de 145 al 2011 a 524 el 2016**. La incorporació dels tràmits implica un procés de revisió que inclou la seva racionalització, simplificació (o eliminació) prèvies

### Nivell de prestació de servei



### Canal de tramitació per departament





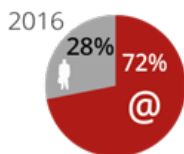
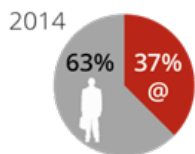
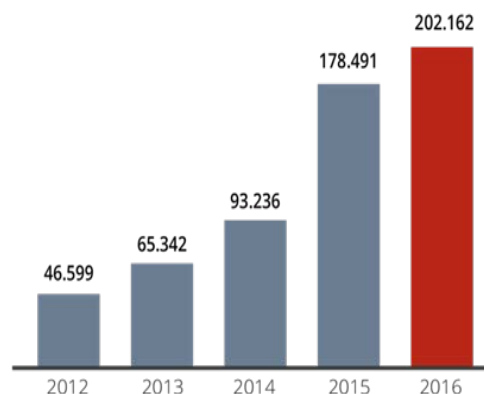
## B. Consolidar i incrementar el catàleg de tràmits de la FUE

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

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

S'han generat informes, d'activitat i de taxes recaptades, perquè les unitats responsables dels tràmits implantats puguin tenir coneixement de l'activitat realitzada, amb els corresponents indicadors de seguiment.

Durant el Pla **2015-2017** i fins **31/12/2016** l'OGE ha realitzat un total de **380.653 tràmits** i l'import recaptat de les taxes ascendeix a **27.422.579 €**.



*S'han invertit les preferències i cada cop es fan més tràmits per via electrònica.*

En els expedients tramitats per la xarxa d'oficines OGE, s'aprecia un **canvi de tendència** en el canal de tramitació respecte a les dades de 2014 del primer Pla FUE.

### **Properes passes:**

- Cal reforçar les eines i plataformes corporatives per tal de garantir-ne el correcte funcionament i permetre el creixement de la tramitació electrònica
- Prioritzar la implantació electrònica dels tràmits per tal d'aconseguir tenir disponibles en aquest canal al 100%

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

Les subvencions, tot i no ser exactament tràmits necessaris per legalitzar una activitat econòmica, són un dels productes que tenen molta repercussió i que desperten un major interès en les empreses, ja que els ajuda a disposar de finançament per portar a terme la seva activitat.

Poder gestionar les subvencions a través de la FUE es considera bàsic per oferir un valor afegit a les empreses, així com informar les empreses proactivament de les línies d'ajut que els hi poden interessar.

### B.3 Impulsar la gestió unificada de les subvencions

**3.1** Identificar les línies de subvenció adreçades a empreses, professionals i persones emprenedores

**3.2** Acordar amb les unitats competents les línies de subvenció susceptibles de gestionar-se a través de la FUE i els nivells de servei

- Durant el **2014** es van incorporar al catàleg de tràmits de la FUE **25 línies d'ajut o subvenció** i es van gestionar **4.342 expedients** de sol·licitud d'ajut
- Durant el **2015** el nombre de línies d'ajut incorporades al catàleg de tràmits de la FUE va ser de **44**, i es van gestionar **5.659 expedients**.
- Durant l'any **2016** s'han incorporat **43 línies d'ajut** i s'han gestionat **11.509 expedients**, més del doble que l'any 2015.

### *Properes passes:*

Està pendent la integració entre l'aplicació de gestió de la FUE i el corporatiu de subvencions per tal que les empreses puguin fer de forma unificada tant els tràmits necessaris per legalitzar la seva activitat, com les subvencions que els hi puguin interessar, per tal de donar compliment al que preveu l'Acord de Govern de 25 d'agost.

*\* En data 28/02/2017 El Govern va aprovar el model integral de gestió de subvencions i ajuts que integra l'ús dels mitjans electrònics en totes les fases del procediment*

## C. Implantar la FUE al món local

La Llei 16/2015 va consolidar el Model FUE impulsat per la Generalitat des del 2011 i va determinar l'obligació per l'administració local d'adoptar l'esmentat model en el termini de 6 mesos si empraven solucions estàndards i un any si usaven solucions pròpies.

Les fites assolides durant 2015 i 2016 han estat:

		Calendari
C-1	Definició del calendari que permeti als ajuntaments prestar els serveis FUE	2015-4
C-2	Concretar els mecanismes d'adhesió dels ajuntaments a la FUE	2015-4
C-3	Fer aflorar els continguts relacionats amb els tràmits locals a Canal Empresa	2015-4
C-4	Definir el nivell de prestació del servei per part dels municipis FUE respecte dels tràmits de la Generalitat i a la inversa	2015-4
C-5	Implantació de la FUE en els ajuntaments	2016-1 fins 2016-4

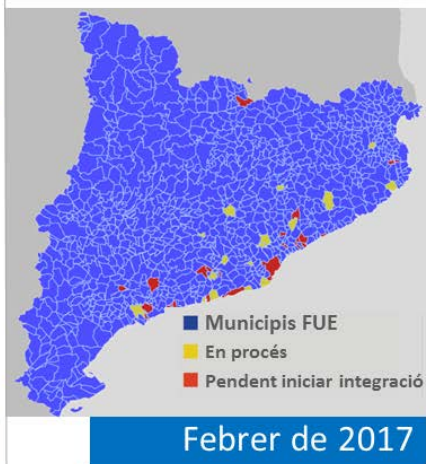
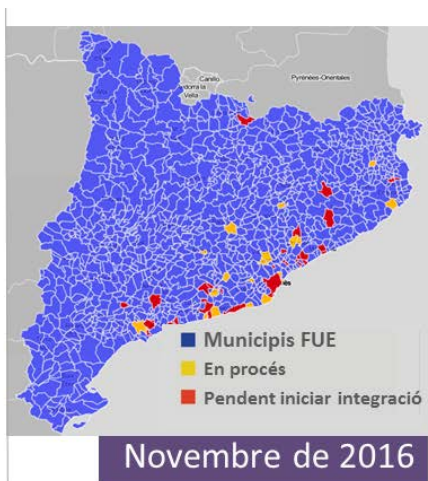
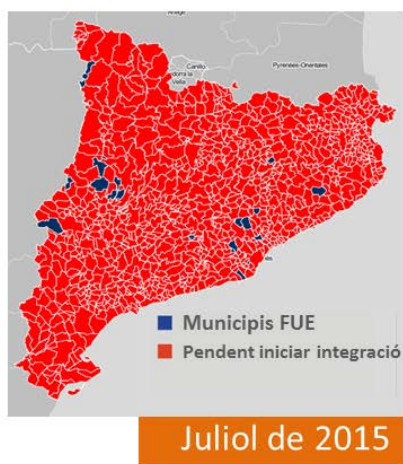
L'evolució en l'adhesió de municipis a la FUE va experimentar un ràpid increment amb l'aplicació de la Llei 16/2015, ja que va introduir l'obligatorietat de totes les administracions públiques catalanes a adherir-se a la Finestreta Única Empresarial i va permetre generalitzar l'ús de la solució estàndard de tramitació que havia desenvolupat el Consorci Administració Oberta de Catalunya a tots aquells ajuntaments que no disposaven d'una solució pròpia de tramitació.

**C-5** Implantació de la FUE en els ajuntaments

2016-1 fins  
2016-4

Per la rellevància de la informació, les dades d'aquest apartat s'han actualitzat a **febrer de 2017**.

A data 10 de febrer hi ha **900 ajuntaments adherits a la FUE**, el **96 %** del total, i 19 en curs. Respecte de la població afectada, els ajuntaments adherits aglutinen el 76 % de la població total.



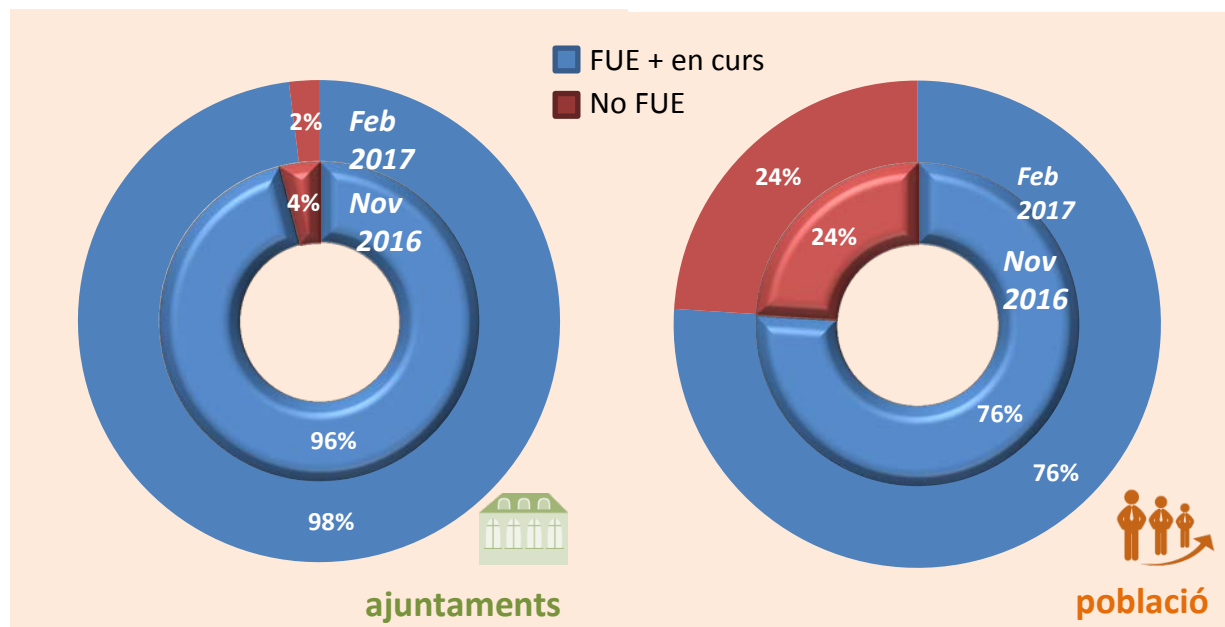
Ajuntaments FUE	<b>17</b>	<b>894</b>	<b>900</b>
En procés	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>19</b>
Pendent iniciar	<b>930</b>	<b>33</b>	<b>28</b>

## C. Implantar la FUE al món local

A data 10 de febrer hi ha **28 ajuntaments** que no consta que hagin iniciat les tasques per adherir-se a la FUE que **apleguen a 1,7 milions de persones, el 24% del total.**

Entre els Ajuntaments pendents trobem **Barcelona**, que està portant a terme un treball d'especial complexitat, ja que amb 1,6 milions d'habitants és l'ajuntament més gran tant en població com en activitat econòmica del territori català. **Sense comptar Barcelona la població pendent és d'unes 150.000 persones.**

Febrer 2017	Ajuntaments		Població afectada	
<b>FUE</b>	<b>900</b>	<b>96%</b>	<b>4.952.305</b>	66%
En curs	19	2%	796.576	10%
<b>NO FUE</b>	28	2%	1.759.225	24%
<b>Total</b>	<b>947</b>		<b>7.508.106</b>	



### Properes passes:

- Cal aconseguir l'adhesió de Barcelona a la FUE

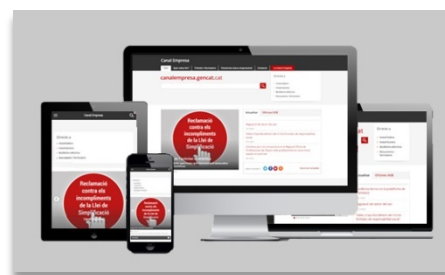
## D. Consolidar i millorar els serveis que ofereixen Canal Empresa i les altres solucions corporatives

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

2016-3

La part pública de Canal Empresa ha adoptat un **disseny responsiu** seguint els criteris i marc normatiu que la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió i el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació han establert per a tots els webs institucionals de la Generalitat.

El nou disseny està focalitzat en l'experiència de l'usuari (ciutadà), simplificant la relació amb l'Administració i facilitant-hi l'accés des de qualsevol dispositiu mòbil, tal com va recollir [l'Acord de Govern de 20 de gener](#) d'aprovació dels criteris dels webs corporatius.

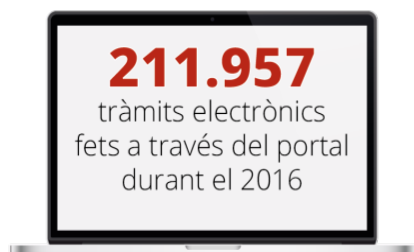


### Dades 2016:

## canaempresa.gencat.cat

El portal està sent una eina molt útil i s'ha convertit en el canal de referència per a la tramitació que afecta l'activitat econòmica

**616.177** visites web i  
**2.851.269** pàgines vistes el 2016



**211.957**  
tràmits electrònics  
fets a través del portal  
durant el 2016



**39.782**  
Empreses amb les seves  
dades personalitzades a  
"La meva carpeta"



@FUEmpresacat

**6.041** seguidors  
**7.622** piulades

## 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.

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 de tres objectius

E-1 Aconseguir la sensibilització i la implicació interna amb el projecte FUE	Calendari
3 jornades/sessions adreçades a l'Administració de la Generalitat per difondre el contingut de la Llei 16/2015 (al personal del DEMO, a les Àrees d'organització dels departaments, als personal de l'Administració Generalitat i Adm. Local).	2015-4
E-2 Promoure i incentivar que l'Administració local esdevingui FUE	
E-3 Prestigiar i vincular la marca FUE a conceptes com facilitat, simplificació, rapidesa, resolució i estalvi	
S'han realitzat múltiples jornades i accions de difusió adreçades a col·lectius professionals, personal tècnic, associacions i càrrecs de les administracions	2015-2016

### *Properes passes:*

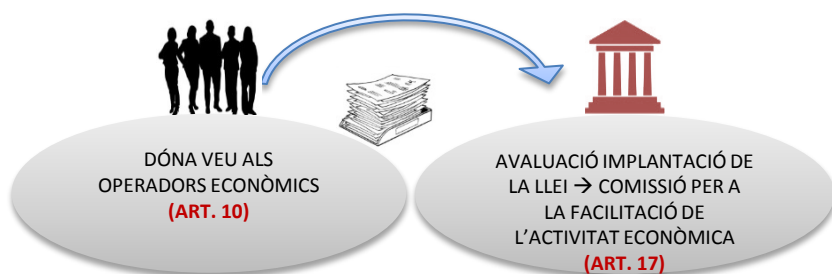
- Cal reforçar la comunicació i difusió del nou model de la FUE en el món local i a les empreses i professionals per tal d'incrementar l'ús dels serveis oferts.
- Per poder fer difusió entre les empreses i professionals cal l'adhesió de Barcelona a la FUE.

## Avaluació.

### Reclamacions per impulsar l'activitat econòmica

#### Llei 16/2015, del 21 de juliol, dóna veu als operadors econòmics

Els interessats a accedir a una activitat econòmica, i també les corporacions, els col·legis professionals, les organitzacions i les associacions que els representen, per mitjà del portal electrònic únic per a les empreses poden **informar sobre qualsevol disposició, acte o actuació de les administracions públiques que comporti un obstacle per a l'aplicació de la llei**



Les reclamacions es poden interposar mitjançant el **tràmit electrònic** disponible a **Canal Empresa**.

La **Direcció General de Promoció Econòmica, Competència i Regulació**, del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda en fa el seguiment i contacta amb l'òrgan administratiu competent que **ha d'emetre un informe** sobre l'adequació a aquesta llei de la disposició, l'acte o l'actuació en el termini de **trenta dies**.

#### DADES:

- **11 mesos** des de que es va posar en funcionament
- Dels **12 casos** rebuts:
  - 3 són consultes sobre aplicació de la Llei 16/2015.
  - 9 són **reclamacions**:
    - 1 està pendent de resolució.
    - 4 expedients s'han resolt de forma **NEGATIVA** per a l'operador econòmic.
    - 4 expedients s'han resolt de forma **POSITIVA** per a l'operador econòmic.



#### Properes passes:

Cal reforçar la comunicació i difusió del procediment per tal d'incrementar-ne l'ús



## Properes passes

- Cal reforçar les eines i plataformes corporatives per tal de garantir-ne el correcte funcionament i permetre el creixement de la tramitació electrònica
- Prioritzar la implantació electrònica dels tràmits per tal d'aconseguir tenir disponibles en aquest canal al 100%
- Realitzar la integració entre l'aplicació de gestió de la FUE i el gestor corporatiu de subvencions
- Cal aconseguir l'adhesió de Barcelona a la FUE
- Cal reforçar la comunicació i difusió del nou model de la FUE en el món local i a les empreses i professionals per tal d'incrementar l'ús dels serveis oferts.
- Per poder fer difusió entre les empreses i professionals cal l'adhesió de Barcelona a la FUE
- Cal reforçar la comunicació i difusió del procediment de reclamació per l'incompliment de la Llei 16/2015, per tal d'incrementar-ne l'ús