

Pla detallat per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial

Index

1. Introducció.....	3
2. Objectius.....	5
3. Model de negoci de la Finestreta Única Empresarial ...	6
A. Missió.....	7
B. Clients.....	7
C. Catàleg de serveis i tràmits.....	8
D. Canals de prestació del servei.....	9
E. Models de prestació del servei.....	11
F. Model de relació entre la FUE i les unitats competents dels tràmits.....	12
4. Pla de treball.....	13
A. Fase 0: Identificació de tràmits i elaboració del Pla de d'implantació de la FUE.	13
Generalitat de Catalunya.....	13
Administració Local.....	14
Administració General de l'Estat.....	15
B. Fase 1: Eliminació i simplificació de tràmits	15
Objectius.....	16
Metodologia.....	16
Resultats esperats	18
Calendari	18
C. Fase 2: Incorporació de tràmits a la Finestreta Única Empresarial.....	20
Objectius.....	20
Metodologia.....	20
Resultats esperats.....	21
Calendari.....	21
D. Actuacions transversals: Seguiment i avaluació de l'aplicació del Pla.....	22
Metodologia.....	23
Resultats esperats.....	23
5. Properes passes i recursos necessaris	24
A. Àmbit Organitzatiu	24
B. Àmbit Jurídic	26
Properes passes.....	26
C. Àmbit Tecnològic	27
Portal de serveis a les empreses	27
Mapa de Tràmits Informatiu (MTI)	28
Back office de l'OGE	28
Sistemes d'informació dels organismes responsables de cada tràmit	29
Eines comunes de tramitació electrònica	29
Habilitació de l'empleat públic.....	30
Directori d'Empreses.....	30
Gestió de representació.....	30
Calendari de projectes tecnològics i inversions previstes	31
6. Annexos	32

1. Introducció

Tal i com es va manifestar en el discurs d'investidura, la voluntat del Govern de la Generalitat de Catalunya, és ser un Govern business friendly, amic de les empreses i catalitzador de l'activitat econòmica. Els sectors productius han de veure en el Govern un aliat 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.

L'empresa, entesa com el conjunt de treballadors i empresaris, crea riquesa i llocs de treball i ha de tenir un reconeixement i un entorn favorable per a poder desenvolupar la seva activitat. Per tal de possibilitar aquest entorn favorable és necessari disposar d'una administració àgil, és a dir, d'una administració col·laboradora i facilitadora de l'activitat econòmica, amb empleats públics més formats i més incentivats que participin d'aquest model d'administració. La fórmula de bon govern que es persegueix per a l'administració catalana es defineix amb més lideratge i menys burocràcia, i també amb més protecció i menys intervenció.

En aquest marc, es fa indispensable fomentar mecanismes de participació que permetin disposar de l'opinió de les organitzacions empresarials i de les empreses per tal de conèixer aquells aspectes que actualment els hi generen més dificultats per desenvolupar la seva activitat. D'aquesta manera, **des del Govern es podran portar a terme les millores necessàries que facilitin la relació entre les empreses i l'administració.**

El passat 15 de març el Govern de la Generalitat 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:

- Constituir una Comissió de coordinació interdepartamental per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial.
- Promoure, mitjançant la Secretaria General de Governació i Relacions Institucionals, 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, per a la seva incorporació a les corresponents cartes de serveis.
- Presentar al Govern per part del conseller d'Empresa i Ocupació el **Pla detallat per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial** i l'avaluació econòmica corresponent, elaborat de forma conjunta amb els departaments de la Presidència i de Governació i Relacions Institucionals. Aquest objectiu és el que es desenvolupa en aquest document.

Cal tenir en compte que durant els darrers anys s'ha generat un **extens marc jurídic que dona suport a la implantació de la Finestreta Única Empresarial a Catalunya**, iniciat l'any 2008 amb el Decret 106/2008, de 6 de maig de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica, i, més recentment, amb la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, la qual estableix el dret dels ciutadans a obtenir la informació i a tramitar des d'una finestra única tots els procediments necessaris per accedir a una activitat econòmica i exercir-la.

En aquest sentit, el Decret legislatiu 3/2010, de 5 d'octubre, per a l'adequació de normes amb rang de llei a la Directiva 2006/123/CE, del Parlament i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior, va més enllà i estableix **l'obligatorietat de la Generalitat i els ajuntaments de prestar els serveis a través d'una finestra única**. A banda, determina que "l'Oficina de Gestió Empresarial actua com a finestra única a Catalunya pels procediments administratius relatius a l'accés i l'exercici de les activitats de serveis de competència de la Generalitat i, si escau, d'altres administracions públiques tant en via presencial com a distància, mitjançant, en aquest darrer cas, la seu electrònica corporativa de l'Administració de la Generalitat de Catalunya".

La Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya contribueix al procés de transformació de les administracions públiques catalanes i regula el paper dels mitjans electrònics per facilitar la consolidació d'un model propi d'administració electrònica que, sobre la base de l'ús dels mitjans electrònics, i en especial com a canal preferent en els serveis dirigits a les empreses, millorin l'eficiència interna i facilitin la simplificació de les relacions interadministratives i les relacions amb la ciutadania. Aquesta norma té el seu complement en la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que regula els drets i deures dels ciutadans respecte de l'Administració pública, els principis d'actuació amb mitjans electrònics, les mesures de simplificació administrativa, la finestra única i el procediment administratiu que li és propi. D'altra banda, també cal tenir en compte el Decret 56/2009, per a l'impuls i el desenvolupament de l'administració electrònica, que estableix el règim jurídic de la utilització dels mitjans electrònics, les mesures d'ordenació, impuls i desenvolupament dels serveis electrònics, l'impuls a la interoperabilitat i la regulació de la seu electrònica.

L'Oficina de Gestió Empresarial (OGE) té els seus orígens al 1990 quan, inspirant-se en la racionalització i la simplificació administratives, es va crear l'Oficina de Gestió Unificada per activitats industrials 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**. Ates el reconeixement de la iniciativa per part del sector empresarial, l'any 2005 es va canviar la denominació d'aquesta oficina passant a ser l'Oficina de Gestió Empresarial, per tal de poder abastar la gestió de procediments que afecten totes les activitats empresarials i no tan sols les industrials. En la mateixa línia, durant l'any 2008 l'OGE va ser pionera en la introducció de la declaració responsable com a mesura de simplificació administrativa.

El projecte que ha desenvolupat l'OGE durant els darrers 20 anys suposa una **experiència única i pionera a tot l'Estat espanyol i a la Unió Europea**, ja que en el marc de la seva cartera de serveis no tan sols evita desplaçar-se a diferents "finestres", sinó que permet obtenir la resolució del tràmit al moment en la majoria dels casos, a banda d'oferir serveis d'informació, assessorament,... Aquest model de gestió iniciat per l'OGE el 1990 és el mateix en el que s'inspira la Directiva de Serveis de la Unió Europea de l'any 2006.

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**. D'aquesta manera s'aconsegueix

reimpulsar el seu bagatge i coneixement cap a les necessitats actuals del sector empresarial mitjançant:

- **La incorporació a la seva carta de serveis de tots els tràmits que afecten l'activitat econòmica amb independència de l'administració que en tingui la competència.**
- **L'impuls del canal electrònic per donar un millor servei, però garantint paral·lelament la multicanalitat.**
- **La implementació de la proactivitat per part de l'administració envers el sector empresarial.**

2. Objectius

El Govern de la Generalitat considera una prioritat impulsar un canvi de model de relació entre les empreses i l'administració que faciliti l'activitat econòmica i es basi en dipositar la confiança en les persones empresàries. Es tracta d'un canvi d'orientació en la qual 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. Aquesta nova orientació 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 el moment, però sobretot es tracta també d'un canvi organitzatiu intern que provoca un veritable canvi cultural de l'administració tradicionalment entesa.

Aquest Pla pretén contribuir a aquest canvi d'orientació de les polítiques del Govern cap a les persones empresàries mitjançant l'ús de dos instruments:

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

innecessàries, de manera que la intervenció de l'administració no es faci amb caràcter previ a l'inici de l'activitat econòmica, sinó que es faci 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 els propers 4 anys es pretén eliminar el 20% dels tràmits identificats i simplificar-ne el 68% dels que es mantenen, en el sentit de passar 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, substituint-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 els propers 4 anys s'incorporaran a la Finestreta Única Empresarial el 90% dels tràmits que afecten l'activitat econòmica.

3. Model de negoci de la Finestreta Única Empresarial

Tenint en compte que la finalitat última d'aquest Pla és facilitar l'activitat econòmica, es van fer sessions de treball amb persones empresàries, professionals i associacions empresarials per tal d'identificar quins són els aspectes que, des del seu punt de vista, ha de millorar l'administració per aconseguir l'esmentada finalitat. El que posen de manifest aquestes sessions és que cal que la relació entre l'administració i les empreses sigui més **simple**; amb una **comunicació clara**; uns **procediments estandarditzats i homogenis**; una major **celeritat en la resolució**; un **compromís en el compliment dels terminis** i, sobretot una **gestió unificada**.

L'experiència acumulada demostra que aproximadament el 40% dels tràmits que afecten l'activitat empresarial no els porten a terme directament les persones titulars, sinó que els encarreguen a gestories, gremis, assessories,... Per aquest col·lectiu, a banda de les necessitats descrites més amunt, adquireix més rellevància que l'administració li permeti una gestió eficient a l'hora de fer un mateix tràmit per nombroses empreses o bé diversos tràmits per una mateixa empresa i, per tant, es fan més necessàries les eines que permetin la tramitació massiva.

Aquest Pla pretén contribuir a la cobertura de les necessitats que manifesten les persones titulars d'activitats econòmiques o les intermediàries d'aquestes, mitjançant la racionalització de tots els procediments que poden ser necessaris per desenvolupar una activitat econòmica i la seva posterior incorporació a la carta de serveis de la Finestreta Única Empresarial 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 a la carta 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

El model de negoci que portarà a terme la Finestreta Única Empresarial per facilitar l'activitat econòmica i contribuir al canvi d'orientació de les polítiques del Govern cap a les persones empresàries es basarà en els següents punts:

- **missió**
- **clients**

- **catàleg de tràmits i serveis**
- **canals de prestació de servei**
- **model de prestació del servei**
- **model de relació amb els òrgans administratius competents sobre els tràmits**

A. Missió

La finestra única empresarial actuarà com a **xarxa interadministrativa** amb 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 serveis que oferirà la finestra única empresarial comprenen la informació, l'assessorament i la tramitació unificades, així com la resolució, en els casos que així ho prevegin les normes aplicables, de tots aquells tràmits administratius necessaris per exercir una activitat empresarial.

B. Clients

La FUE prestarà serveis a dos grans grups de clients: d'una banda els **titulars d'activitats econòmiques**, ja siguin empreses o professionals. De l'altra, les persones **intermediàries** que es relacionen amb l'administració en nom, substitució o representació de les persones titulars de les activitats econòmiques. Tal i com s'ha dit, aquests dos grups de clients tenen característiques diferents i les seves necessitats a l'hora de rebre serveis de l'administració són també diferenciades. Per tant, la FUE ha de perseguir l'estandardització de procediments per evitar desigualtats de tracte quant als requeriments que comporta la gestió administrativa i ha de permetre , a la

vegada, que els serveis que es prestin s'adaptin a les necessitats de cada client.

A continuació es detalla com des de la FUE es planteja cobrir les necessitats de les persones empresàries i professionals en la seva relació amb l'administració:

- **Simplicitat en la relació:** la FUE continuarà amb el seu esforç en la simplificació dels tràmits, impulsant els règims de comunicació per sobre dels d'autorització i reduint la documentació a presentar a través de declaracions responsables i comprovacions de dades a posteriori.
- **Comunicació clara i fiable:** la FUE desenvoluparà els mecanismes que permetin conèixer d'una manera entenedora, fiable, ràpida i personalitzada els tràmits necessaris per desenvolupar una activitat econòmica..
- **Procediments estandarditzats i homogenis:** els tràmits similars seran tractats de manera homogènia en totes les oficines de la FUE i per tots els canals de prestació de serveis.
- **Tramitació unificada:** la FUE ha de permetre la gestió de tots els tràmits relacionats amb l'activitat empresarial de manera integral, en un únic contacte sigui quin sigui el canal de prestació del servei escollit.
- **Compromís en el compliment dels terminis:** l'assumpció dels tràmits per part de la FUE comportarà l'increment de tràmits de resolució immediata o bé escurçarà els terminis de resolució, gràcies a l'aplicació de criteris de simplificació. En aquest darrer cas, la FUE ha d'oferir el servei de seguiment de l'estat de la tramitació.

Tenint en compte que el 40% dels tràmits no es fan directament per les persones titulars de les activitats econòmiques, sinó per persones intermediàries, ja siguin físiques o jurídiques, la FUE ha de tenir en compte les necessitats específiques d'aquest col·lectiu per tal de garantir l'eficiència en l'ús de les eines que posi a l'abast dels seus clients. Aquestes eines permetran una doble funcionalitat:

- **Tramitació múltiple:** la FUE ha de poder gestionar en un únic contacte i per a qualsevol canal tràmits idèntics per a diferents empreses representades per un mateix intermediari o bé, múltiples tràmits per un únic client.
- **Interconnexió de sistemes informàtics (B2G):** la FUE impulsarà que la Generalitat permeti la càrrega i descàrrega massiva de dades des dels sistemes d'informació de les persones intermediàries envers els sistemes d'informació de les unitats competents. Aquesta necessitat també pot aplicar a les empreses, sobretot les de major dimensió, però és en el cas dels intermediaris on adquireix més rellevància.

c. Catàleg de serveis i tràmits

La FUE ha d'incloure al seu catàleg tots els tràmits necessaris per desenvolupar una activitat econòmica, amb independència de quin sigui el nivell d'administració responsable.

Durant els darrers mesos s'ha portat a terme una tasca d'identificació de quins són els tràmits que poden ser necessaris per portar a terme una activitat econòmica i de la normativa aplicable. Aquesta anàlisi s'ha centrat en els tràmits que són necessaris per constituir una empresa o bé per legalitzar l'activitat al llarg de tot el seu cicle de vida. Han quedat fora de

l'abast d'aquest Pla de treball tots els tràmits que tenen caràcter voluntari (ajuts i subvencions).

El resultat d'aquesta tasca ha estat el següent:

- 1 S'han identificat gairebé 600 tràmits que les empreses poden realitzar**, en funció de quina sigui l'activitat que vulguin portar a terme. Gairebé 470 (78%) dels quals són competència de l'administració de la Generalitat, uns 100 (16%) són competència de l'administració de l'Estat i una vintena (4%) són competència de l'administració municipal. Es tracta d'incorporar de manera progressiva tots aquests tràmits al catàleg de la FUE per tal d'oferir un servei integral, de proximitat,...
- 2 S'ha constatat que d'aquest conjunt de tràmits, hi ha un percentatge relativament petit (7%) de tràmits transversals i un percentatge força més elevat (93 %) que són sectorials.**
- 3 Els tràmits transversals tenen un impacte molt elevat sobre l'activitat econòmica, ja que l'afecten de manera transversal amb independència del sector d'activitat concret a què es dediqui l'empresa. Aquests tràmits poden ser de dos tipus:**
 - Els tràmits de **constitució**. El primer pas que ha de seguir qualsevol persona física o jurídica que vulgui desenvolupar una activitat econòmica, és constituir-se com a titular de drets i obligacions, ja sigui com persona jurídica (societat limitada, anònima, cooperativa, ...) o bé com a empresa individual (autònom). Els tràmits necessaris per constituir-se depenen de la forma jurídica que es vulgui adoptar, però en general són tràmits competència de l'administració general

de l'estat, excepte el pagament de l'impost d'operacions societàries i la constitució de determinades formes jurídiques, que són competència de l'administració autonòmica.

- Tràmits de **legalització de l'activitat** que afecten transversalment a un gran nombre d'activitats econòmiques i que, en general, han de presentar-se davant l'administració local, com ara:
 - la comunicació o sol·licitud de llicència per iniciar l'activitat
 - comunicació o sol·licitud de llicència d'obres
 - compatibilitat urbanística de l'activitat que es vol desenvolupar amb l'ús de l'establiment
 - tràmits relacionats amb la seguretat i la salubritat, amb espectacles públics, activitats recreatives, etc.

Una reducció de càrregues o simplificació en qualsevol d'aquests tràmits transversals té un impacte positiu molt important en l'activitat econòmica perquè afecta a un nombre molt elevat d'empreses i activitats.

- 4 Els **tràmits sectorials** són aquells que han de realitzar-se en funció de l'activitat que es vulgui desenvolupar. Per tant, el volum d'aquests tràmits depèn del volum del sector d'activitat, però una simplificació o una eliminació de càrregues tan sols afecta al sector d'activitat implicat. La majoria d'aquests tràmits estan ubicats dins l'àmbit de competències de l'administració autonòmica.

Dins de l'administració de la Generalitat el repartiment per Departaments és el que es recull al *Quadre 1*.

Quadre 1: Detall dels tràmits per Departament

Unitat responsable	Total general	% sobre el total
Departament d'Empresa i Ocupació	206	44%
Departament de Territori i Sostenibilitat	113	24%
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural	42	9%
Departament d'Interior	32	7%
Departament de Salut	30	6%
Departament d'Economia i Coneixement	19	4%
Departament de Cultura	7	2%
Departament d'Ensenyament	6	1%
Departament de Benestar Social i Família	5	1%
Departament de Presidència	4	1%
Departament de Justícia	1	0%
TOTAL	465	100%

D. Canals de prestació del servei

Les persones titulars d'activitats econòmiques, d'acord amb l'article 6 de la "*Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*", tenen **dret a escollir el canal de relació amb l'administració**. En aquesta línia, l'Acord de Govern de 15 de març de 2011, preveu que posar a la carta de serveis de la FUE un tràmit implica poder oferir a les empreses la possibilitat de gestionar qualsevol dels tràmits relacionats amb l'activitat econòmica des d'un únic lloc i per qualsevol canal que s'esculli.

Des de les diferents administracions s'està treballant per tal de possibilitar que **el canal de relació amb les empreses i els professionals sigui el**

canal electrònic. Tal i com es detalla al punt *Àmbit Tecnològic* d'aquest Pla es preveu destinar gairebé 9 milions d'euros en els propers tres anys per aconseguir que tots els tràmits que s'incorporin a la FUE puguin fer-se per aquest canal. D'altra banda, les administracions encara no han desenvolupat el canal electrònic per situar-lo al mateix nivell que la resta de canals i, els destinataris dels tràmits també necessiten un cert temps d'adaptació per emprar les prestacions que l'administració els pot oferir.

A més a més cal tenir en compte que el canal presencial permet prestar un servei d'assessorament, que és essencial per a la tramitació de les empreses, perquè la seva relació amb l'administració implica, en general, diversos tràmits relacionats. És per això, que una prestació del servei només pensada pel canal electrònic podria endarrerir l'impuls de l'activitat econòmica que el país necessita. Atès que **la prioritat de l'administració és prestar serveis a les empreses** i que aquestes tinguin fàcil el compliment de les seves obligacions, s'ha de **garantir la multicanalitat en la prestació de serveis.**

Pel que fa al canal electrònic, el Departament d'Empresa i Ocupació, a través de l'OGE, en col·laboració amb el Departament de la Presidència, a través de la direcció general d'Atenció Ciutadana i Difusió desenvoluparà el **portal de la FUE**, que tindrà per objecte agrupar en un espai comú la informació i la gestió dels procediments que afecten l'activitat empresarial, amb independència de quina sigui l'administració responsable. De fet, aquest portal integrarà les funcions d'informació, serveis proactius d'avisos i subscripcions i de tramitació.

Pel que fa als **tràmits propis de la Generalitat** que s'escaigui implantar electrònicament s'usarà la **plataforma corporativa de tramitació electrònica utilitzant tots els serveis comuns disponibles, sota el**

principi d'economies d'escala. Es potenciarà que les dades d'aquesta tramitació siguin fàcilment integrables amb els sistemes d'informació propis del gestor per evitar actuacions manuals agilitzant la tramitació. En funció del volum de tramitació i la disponibilitat de plataformes de gestió de back-office, s'impulsarà també l'ús de formularis genèrics reutilitzables, malgrat no es puguin suprimir totes les tasques manuals aplicables a diferents tràmits. Per altra banda es possibilitarà que aquests tràmits siguin iniciats per un empleat públic, prèviament habilitat, que podrà actuar com a representant de l'empresari que prefereix realitzar una tramitació presencial. En l'apartat *Àmbit Tecnològic* es detallen els projectes necessaris per definir i implementar aquest portal.

Tot i que es prioritzarà el desenvolupament del canal electrònic en la relació de l'empresa amb l'administració, es continuarà oferint el suport i la gestió pel canal presencial i telefònic. Per la prestació del servei pel **canal telefònic** la FUE posarà a l'abast dels empresaris el servei d'atenció telefònica corporatiu (012). El valor afegit del servei d'atenció telefònica corporatiu consistirà en poder obtenir informació de qualsevol dels tràmits inclosos dins el catàleg de serveis de la FUE.

Per prestar el servei des del **canal presencial**, s'emprarà la xarxa d'oficines de l'OGE, ja siguin pròpies o ja siguin concertades amb d'altres unitats, organismes o administracions. Concretament, en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya es concertarà la prestació del servei amb les Oficines Integrades d'Atenció al Ciutadà. En la xarxa d'oficines de la FUE l'empresa podrà rebre com a valor afegit la informació de tots els tràmits que necessita per desenvolupar la seva activitat, però també podrà iniciar i resoldre, si s'escau, qualsevol d'aquests tràmits. Actualment l'OGE disposa d'una xarxa de 22 oficines, 5 de les quals són pròpies i 17 concertades amb les cambres de comerç. Tenint en compte que el Pla proposa un model de prestació de

serveis col·laboratiu i que la FUE es configura com una xarxa interadministrativa, **totes les unitats que comparteixin aquesta manera de prestar serveis poden signar acords de col·laboració amb l'OGE per oferir els serveis propis de la FUE.** La integració d'aquestes oficines en la xarxa s'haurà de fer garantint uns estàndards de qualitat en la prestació del servei, de formació del personal, de mitjans tecnològics, etc.

E. Models de prestació del servei

Tenint en compte que l'objectiu del Pla és donar un millor servei a les persones empresàries i que el fet que existeixi la FUE no afecta a la titularitat de la competència, caldrà determinar per a cada tràmit o procediment el nivell de prestació de servei per part de la FUE i els compromisos que prenen tant la unitat responsable del tràmit com la FUE.

Els serveis que la FUE oferirà per qualsevol dels tràmits del catàleg podran ser:

- **Informació:** la FUE donarà informació de tots els tràmits necessaris per a desenvolupar una activitat empresarial a Catalunya, detallant els requisits a complir, la documentació a presentar i les taxes a pagar. També informarà de l'estat de tramitació de tots els tràmits propis de la Generalitat i d'altres administracions quan sigui possible.
- **Inici:** la FUE podrà iniciar tots els tràmits relacionats amb l'activitat empresarial, realitzant, si s'escau, la recerca dels antecedents, analitzant la documentació aportada, comprovant els requisits i/o requerint les mancances detectades. A la vegada gestionarà, si n'hi ha, el pagament de les taxes associades i enviarà a les unitats competents les dades informades, així com la documentació aportada i generada.
- **Resolució:** la FUE promourà la finalització immediata de tots aquells tràmits ja simplificats, on no calgui una inspecció física prèvia.

- **Seguiment:** En el cas que no sigui possible la resolució immediata del tràmit, la FUE actuarà de punt de contacte amb l'empresa en la comunicació de la resolució del tràmit per part de la unitat i en farà el seguiment.
- **Proactivitat:** la FUE oferirà a les empreses la possibilitat de rebre informació d'interès; avisos de caducitats de terminis; informació sobre ajuts i subvencions; enviaments de butlletins; etc.

En base als diferents serveis que es poden prestar per cada tràmit, s'identifiquen quatre tipus diferents de models de prestació de servei per la FUE.

Quadre 2: Models de prestació de serveis

model de prestació	INFORMAR	INICIAR	SEGUIR	RESOLDRE	TANCAR	PROACTIVAT
Tipus 1	FUE	Unitat competent	Unitat competent	Unitat competent	Unitat competent	FUE
Tipus 2	FUE	FUE	Unitat competent	Unitat competent	Unitat competent	FUE
Tipus 3	FUE	FUE	FUE	Unitat competent	FUE	FUE
Tipus 4	FUE	FUE	FUE	FUE	FUE	FUE

Aquests diferents tipus de models de prestació de serveis són evolutius:

- **Tipus 1:** és el més bàsic i preveu que la FUE només doni informació,
- **Tipus 2:** a més d'informar preveu que la FUE també iniciï el tràmit, però la resolució és de la unitat responsable del mateix,
- **Tipus 3:** preveu que la FUE a més d'informar i iniciar pugui fer el seguiment de la tramitació i comunicar l'empresa del resultat de la mateixa, un cop estigui finalitzada.
- **Tipus 4:** és el més evolucionat i preveu que la FUE pugui prestar tots els serveis. Aquest és el nivell cap on s'ha d'avançar.

El procés previ de simplificació dels tràmits definirà el model de prestació per cadascun d'ells. De manera que, els acords a que arribin la FUE i les unitats competents relacionaran els tràmits que es gestionaran des de la FUE amb indicació del model de prestació de servei per a cadascun d'ells. Tenint en compte que el desitjable és arribar a nivells de prestació tipus 4, també s'establirà si l'evolució en el model de prestació de servei es portarà a terme en base al mateix acord o a través de la signatura de nous acords. El servei de proactivitat de la FUE envers les empreses es pot prestar amb independència del Model de Prestació de Servei acordat.

Els condicionants per aquesta evolució són:

- **El lideratge del procés d'incorporació a la FUE**, determinarà la voluntat d'encàrrec de la gestió del tràmit per part de la unitat responsable a la FUE, així com el nivell de prestació de servei que s'assoleixi.
- **Complexitat tècnica del tràmit:** per exemple, si requereix inspecció tècnica prèvia a la resolució o anàlisi de documentació molt complexa.
- **Viabilitat d'integració dels Sistemes d'informació** de la unitat responsable amb la FUE.
- **Facilitat d'assimilació a tràmits ja incorporats a la carta de serveis de la FUE.**

F. Model de relació entre la FUE i les unitats competents dels tràmits

Les administracions que tenen atribuïdes competències relacionades amb l'activitat empresarial han de col·laborar estretament, respectant i garantint que la competència última del tràmit continua sent de la unitat responsable i

que aquesta pot fer en qualsevol moment les tasques d'inspecció i control oportunes.

Tant les demandes del sector empresarial, com el marc jurídic actual determina la necessitat d'implantació d'una Finestreta Única Empresarial que contribueixi a facilitar l'activitat econòmica. És voluntat del Govern que l'OGE lideri el procés d'implantació de la FUE a Catalunya, ja que:

- L'OGE és la unitat amb més experiència en relacionar-se amb les empreses, amb una visió transversal de totes les administracions i, a la vegada, centrada en ajudar les persones empresàries.
- Disposa d'una xarxa de 22 oficines distribuïdes arreu de Catalunya, que es pot ampliar amb les oficines d'altres administracions, organismes o unitats que comparteixin el model de prestació de servei que es desenvolupa en aquest Pla.

De fet, el Pla preveu un model col·laboratiu que comporta la signatura d'acords entre les diferents unitats implicades per tal d'oferir un millor servei a les persones empresàries. Per tant, caldrà que l'OGE estableixi amb les unitats competents dels tràmits un compromís d'incorporació d'aquests a la carta de serveis de la FUE en un termini màxim i, a la vegada, acordi d'altres compromisos de col·laboració i suport mutu, en diferents moments del temps:

1 Abans d'incorporar el tràmit a la carta de serveis de la FUE:

- Anàlisi prèvia de la necessitat del tràmit, amb l'objectiu d'eliminar-lo, si no aporta valor públic o si es pot aconseguir la finalitat pública que es persegueix d'una altra manera.
- Simplificació del tràmit, eliminant requeriments, documents i/o activitats innecessaris.

- Selecció del model de prestació del servei per cada canal, analitzant els tràmits a incorporar, la possibilitat de resolució immediata i els rols de la FUE i de la unitat responsable dels tràmits.
- Identificació dels canals pels quals es prestarà el servei, potenciant sempre l'electrònic: dissenyant els formularis, la integració dels sistemes d'informació corporatius, departamentals i d'altres organismes amb els de la FUE.
- Signatura de l'acord de col·laboració corresponent, si és necessari.
- Formació als empleats públics que han de prestar el servei.

2 Durant la prestació de serveis des de la FUE

- Comprovació d'antecedents
- Comunicació d'informació entre la FUE i les unitats responsables dels tràmits, de les accions realitzades per a possibilitar les accions de proactivitat i les accions derivades.
- Assessorament i suport tècnic de l'òrgan competent.
- Seguiment i control, tant de qualitat, com del resultat de la tramitació. Aquest seguiment ha de permetre revisar l'acord signat entre la FUE i la unitat responsable, si fos necessari.

4. Pla de treball

La implantació de la FUE a Catalunya és un projecte de gran envergadura que comporta un procés previ de simplificació i revisió dels procediments de cadascuna de les administracions implicades: l'administració estatal, l'autonòmica i la local.

L'objecte d'aquest apartat és:

- En el punt A (Fase 0), explicar d'una manera resumida les principals actuacions que s'han portat a terme en les diferents administracions en els darrers 3 mesos, tot indicant l'estat de situació en cada cas.
- En els punts B i C (Fases 1 i 2) s'especifica la metodologia que s'aplicarà en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya per portar a terme la simplificació de procediments i la incorporació a la FUE, respectivament.
- En el punt D s'indica la necessitat de fer l'avaluació i el seguiment del Pla i es proposa la metodologia per valorar l'impacte del mateix. Tot recollint una primera estimació de l'impacte esperat.
- En l'apartat E es recull el calendari d'eliminació i simplificació dels procediments i de la posterior incorporació a la FUE.

A. Fase 0: Identificació de tràmits i elaboració del Pla de d'implantació de la FUE.

A continuació es recullen les actuacions realitzades en els diferents nivells d'administració per tal d'impulsar la implantació de la FUE a Catalunya.

Generalitat de Catalunya

L'acord de govern de 15 de març va crear el Grup de Treball de la Finestreta Única Empresarial, que es va constituir el 19 d'abril. En la sessió constitutiva el Grup de Treball va acordar:

- Les normes de funcionament intern
- L'abast del Pla d'implantació de la FUE: tots els tràmits que les empreses necessiten per desenvolupar una activitat econòmica, tant de constitució com de legalització. En un primer moment es deixen fora de l'abast de FUE els tràmits relacionats amb ajuts i subvencions.

- Els interlocutors de cada Departament: Direccions de Serveis a través de les àrees d'organització
- La metodologia de treball i les passes a fer:
 - **Pas I:** Identificació de tots els tràmits que afecten l'activitat econòmica i la normativa aplicable.
 - **Pas II:** Primera revisió i anàlisi dels tràmits
 - Recollida d'informació dels tràmits identificats i anàlisi del valor públic que protegeixen els tràmits per tal de proposar eliminar els que no aporten valor i simplificar la resta.
 - Definició per part de la Direcció General de Processos i Administració Electrònica (DGPAE) dels criteris transversal d'eliminació i simplificació
 - Definició per part de l'Oficina de Gestió Empresarial (OGE) dels criteris de prioritització per incorporació a la FUE.
 - Elaboració de propostes d'eliminació, simplificació i implantació en el canal electrònic per part de cada Departament, en col·laboració entre l'OGE i la DGPAE, així com elaboració del calendari.
 - **Pas III:** Integració dels plans Departamentals i elaboració del Pla d'implantació de la FUE.
 - **Pas IV:** Aprovació per la *“Comissió de Coordinació per a la implantació de la Finestreta Única Empresarial en el període 2011-2014”* del Pla d'implantació de la FUE per la seva elevació al Consell Tècnic i a Govern.

Des de finals d'abril les àrees d'organització dels diferents Departaments, en col·laboració amb l'OGE i la DGPAE, han realitzat un esforç més que

considerable per portar a terme les tasques incloses en els Passos I i II. El resultat d'aquest treball ha estat:

- El detall de tots els tràmits de la Generalitat que afecten l'activitat econòmica.
- Uns criteris transversals d'eliminació i simplificació de tràmits.
- Una proposta d'eliminació i de simplificació dels tràmits identificats i un calendari per portar-les a terme.
- Uns criteris de prioritització per incorporació de tràmits a la FUE i un calendari per fer-ho.
- El detall d'actuacions i projectes que cal portar a terme en els àmbits jurídic, organitzatiu i tecnològic per tal que la FUE sigui una realitat.

Administració Local

L'acord de Govern de 15 de març va encarregar a la Secretaria General de Governació i Relacions Institucionals que, mitjançant el Consorci Administració Oberta de Catalunya (Consorci 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, per a la seva incorporació a les corresponents cartes de serveis.

La implantació de la FUE és un projecte que implica un alt grau d'interrelacions entre administracions, i cal disposar d'un equip pluridisciplinar amb el suficient lideratge i visió de conjunt tant de la vessant jurídica, organitzativa com tecnològica. Per aquest motiu s'ha creat un grup de treball interadministratiu que coordina el Consorci AOC i en el que participen la Secretaria General del Departament d'Empresa i Ocupació, l'OGE i la Diputació de Barcelona, que ha detallat el conjunt de tasques a realitzar:

Tasca	Responsable
Identificació dels tràmits i prioritització en funció dels següents criteris: major impacte, major benefici i menor complexitat d'implantació	Grup de treball
Definició d'un model tipus de carta de serveis dels tràmits, i definició els formularis de sol·licitud associats	Grup de treball
Definició d'una taula de relació entre la classificació d'activitats de la Classificació Catalana d'Activitats Econòmiques (CCAEE) i la Llei de prevenció i control ambiental	OGE / Direcció de Medi Ambient
Definició del mapa de tramitació de les activitats	Grup de treball
Definició del model d'interoperabilitat amb les plataformes de les diferents administracions i els seus catàlegs de tràmits.	OGE i Consorci AOC
Desenvolupaments tecnològics dels tràmits prioritaris afectats per la Directiva de Serveis per implantació carta de serveis al catàleg de tramitació de formularis estàndards (e-TRAM)	Consorci AOC
Realitzar els desenvolupaments tecnològics necessaris e-TRAM amb FUE	Consorci AOC
Pilotatge A: Implantació del catàleg de tràmits afectat per la DS al món local	Consorci AOC
Pilotatge B: Integració del catàleg de tràmits municipal a la FUE i VUDS	OGE i Consorci AOC
Definir una guia d'implantació organitzativa de la FUE	Consorci AOC
Posar a disposició el servei FUE del món local i donar-hi suport	Consorci AOC
Actuacions d'impuls i comunicació del nou servei al món local	Consorci AOC

Administració General de l'Estat

L'administració de la Generalitat participa en un grup de treball amb la resta de CCAA i l'administració de l'Estat que té com a finalitat implementar la Finestreta Única Empresarial en l'àmbit de la Directiva de Serveis de Mercat Interior. En el marc d'aquest Grup de Treball ja s'ha definit el model de relació entre les diferents administracions i s'ha construït un portal per donar informació a les empreses dels tràmits necessaris per desenvolupar una activitat si aquesta està afectada per la Directiva de Serveis de Mercat Interior. Les properes passes en el marc d'aquest grup de treball són:

- Garantir l'efectiva interoperabilitat dels tràmits de les diferents administracions
- Ampliar l'abast del portal per tal que contingui tots els tràmits que necessaris per desenvolupar una activitat empresarial i no tan sols els que afecten la Directiva de Serveis
- Garantir la fiabilitat de la informació del portal.
- Fer realitat la tramitació electrònica de tots els tràmits.

B. Fase 1: Eliminació i simplificació de tràmits

L'obligació de suprimir les intervencions administratives que graven de forma no justificada o desproporcionada les empreses ha de tenir-se en compte com a principi de bona regulació i ha de ser oportunament avaluada en totes les iniciatives normatives, amb la finalitat de simplificar i reduir les càrregues administratives de l'ordenament jurídic.

El procés de racionalització de procediments i tràmits i de reducció de càrregues administratives que promou el *Pla d'Acció de Reducció de Càrregues administratives per a petites i mitjanes empreses, professionals*

autònoms i ciutadans especialment afectats per la crisi econòmica (2010-2012), aprovat pel Govern el 27 de juliol de 2010, és alhora un requisit per implementar la Finestreta Única Empresarial.

Objectius

L'objectiu de la fase d'eliminació i simplificació és l'anàlisi de la totalitat dels tràmits inclosos en l'àmbit d'actuació del projecte.

Prèviament a la fase d'implementació d'un determinat tràmit o servei administratiu a la Finestreta Única empresarial cal analitzar i si s'escau redissenyar el tràmit .

Aquesta fase pot comportar fins i tot la supressió del tràmit si es conclou que o bé no aporta el valor finalista que es desitja o bé existeixen altres formes d'assolir la finalitat pública amb una càrrega administrativa menor per a l'empresa.

Metodologia

Les pautes que es desenvolupen tot seguit han de sistematitzar el procés d'anàlisi i simplificació dels tràmits administratius objecte del projecte i s'hauran de basar en el que preveu la *Guia de Bones Pràctiques per a l'elaboració i la revisió de normativa amb incidència en l'activitat econòmica*, aprovada per Acord del Govern de 13 d'abril de 2010..

Es diferencien dues etapes o passes:

1 Revisió del valor del tràmit

L'objectiu d'aquesta fase és revisar la necessitat de la intervenció administrativa en funció de la seva finalitat per tal d'eliminar-la o bé seleccionar el tipus d'intervenció menys restrictiva possible.

1.1 Revisar la necessitat de la intervenció administrativa i la finalitat del tràmit

La intervenció administrativa ha d'estar justificada per la protecció d'un àmbit d'actuació definit com d'interès general, en cas contrari cal eliminar-la. Per determinar el concepte d'interès general, l'article 3 de la Llei 17/2009 de transposició de la directiva de serveis, especifica la relació d'àmbits d'interès general. Cal remarcar els àmbits relatius a l'Ordre públic, la Seguretat pública, la Protecció civil, la Salut pública i el Medi ambient.

La finalitat perseguida per l'Administració respecte a un àmbit d'interès general és el que determina el tipus d'intervenció administrativa. Les finalitats poden ser molt variades¹, però en tot cas sempre s'haurà de triar per al seu compliment la intervenció menys restrictiva possible, prioritzant la intervenció indirecta respecte a la directa.

1.2 Seleccionar el tipus d'intervenció adequada a la finalitat del tràmit

Al seleccionar el tipus d'intervenció cal tenir present que la modificació d'un règim d'intervenció en l'àmbit de l'ordenació pot comportar modificacions en processos relacionats com els d'inspecció i control.

-
- ¹Disposar d'informació per desenvolupar polítiques públiques
 - Disposar d'informació per al control d'altres tràmits/serveis/processos
 - Disposar d'informació per a oferir com a servei a ciutadans/empreses
 - Garantir uns estàndards de qualitat d'un servei finalista
 - Garantir uns estàndards de seguretat d'un servei finalista
 - Establir contingents numèrics per regular un mercat, l'equilibri territorial, etc.
 - Supeditar l'accés a l'establiment de prestadors de serveis.

a) Intervencions indirectes

- La càrrega administrativa no recau sobre l'empresa.
- Obtenció d'informació o dades per vies administratives (convenis de col·laboració). La font d'informació deixa de ser l'empresa per ser-ho altres òrgans administratius o altres administracions que ja disposen d'aquesta informació (Seguretat Social, Agència Tributària, Institut d'Estadística, Institut Cartogràfic ...)
- Establiment d'obligacions privades o público-privades: Obligacions privades, autocertificacions, autocontrols, autoavaluacions, ..

b) Intervencions directes:

- Cal prioritzar el règim de comunicació respecte el d'autorització, el qual sols aplica pel que fa a l'establiment de prestadors de serveis i quan es justifica per una raó imperiosa d'interès general, sempre que no sigui eficaç un control a posteriori.
- Règim de comunicació prèvia amb inici d'activitat immediata.
- Règim de comunicació prèvia amb inici d'activitat a termini (excepcionalment, sempre que no sigui aplicable la Directiva 2006/123).
- Règim d'autorització (control previ a l'inici de l'activitat).

2 Aplicar mesures de simplificació operativa

L'objectiu d'aquesta fase és aplicar al tràmit un procediment i una operativa adequada a la finalitat perseguida considerant mesures de simplificació operativa que redueixin la càrrega administrativa i que facilitin la relació amb l'Administració.

Respecte les dades/obligacions d'informació cal tenir en compte les subfases següents :

2.1 Revisar i reduir les dades d'entrada o obligacions d'informació dels destinataris.

Respecte a la fase de revisió i reducció de les dades d'entrada o obligacions d'informació dels destinataris cal considerar els punts següents:

- Inventariar les dades/documents/requisits sol·licitats
- Eliminar les dades/documents/requisits que no aportin valor inequívoc o que no es puguin processar o comprovar de forma efectiva. En aquest punt cal preveure les modificacions normatives necessàries per eliminar aquests requisits, o bé demanar-ne l'acreditació mitjançant declaracions responsables.
- Classificar els requisits per categories (primaris: propi del tràmit per valorar-lo i secundaris: requisits sol·licitats en el tràmit però que no afecten a la finalitat pròpia del tràmit i que no poden ser eliminats)
- Decidir la fase o el pas en què se sol·liciten/comproven els requisits
- Determinar la forma d'acreditació de cada dada o requisit
- Determinar el suport o el canal d'acreditació
- Determinar qui aporta/comprova cada dada o requisit
- Aplicar mesures d'estandardització dels documents que acrediten els mateixos requisits

Tot seguit s'indiquen mesures de simplificació/reducció de càrregues aplicables:

- **Mesures en funció del tipus de requisit i règim d'intervenció:**
 - Règim d'autorització: s'aplica regim denegatori únicament per incompliment de requisits primaris i l'ús de resolució positiva condicionada al compliment dels requisits secundaris
 - Règim de comunicació prèvia: denegar l'exercici d'una activitat o l'accés a un servei (cautelar o definitivament) per incompliment de requisits primaris (no per incompliment dels secundaris).

- **Mesures aplicables en funció del punt de comprovació del requisit:**
 - Comprovar/sol·licitar els requisits primaris a l'inici del procés tant en el règim d'autorització com en el règim de comunicació prèvia (excepte en les comunicacions prèvies en què les comprovacions de requisits s'efectuïn de forma aleatòria on se sol·licitaran els documents acreditatius dels expedients seleccionats)
 - Comprovar/sol·licitar els requisits secundaris únicament a les empreses que compleixin amb els requisits primaris.

- **Formes d'acreditació prioritzades de menor a major càrrega administrativa (relació no exhaustiva):**
 - Per declaració en el mateix formulari de sol·licitud
 - Mitjançant declaració responsable
 - Mitjançant documentació acreditativa annexa

2.2 Revisar i reduir les dades d'entrada o obligacions d'informació d'altres òrgans o administracions.

Cal considerar que un cop realitzada la fase de reducció de requisits amb les mesures indicades en el punt anterior cal aplicar mesures de coordinació interadministrativa, fomentant l'ús d'eines d'interoperabilitat administrativa

Resultats esperats

Des dels diferents Departaments responsables dels tràmits s'ha fet un gran esforç per identificar tots els tràmits que afecten l'activitat econòmica, fer una primera anàlisi i detectar els que es poden eliminar i simplificar, com a tasca prèvia a la incorporació a la FUE i elaborar el calendari en que aquestes actuacions es portaran a terme. Tot i que es preveu l'actuació sobre la totalitat dels tràmits objecte del projecte, amb una anàlisi inicial es preveu l'eliminació d'un 19 % de tràmits identificats i la revisió i simplificació d'un 68% .

Calendari

L'eliminació d'un 32% dels 90 tràmits de l'àmbit Generalitat que es proposa eliminar es farà efectiva durant el 2011, el 2012 es proposa eliminar un altre 32% i el 2013 s'eliminarà el 36% restant. En una gran part dels casos el compliment efectiu de la proposta d'eliminació dependrà de la voluntat i calendari de l'Administració de l'Estat o fins i tot de l'Europa.

Pel que fa a la simplificació, es preveu que el gruix de la revisió de tràmits es faci durant l'any 2012, revisant un 50% dels més de 300 que es preveu simplificar. A continuació es recull el detall d'aquestes previsions per Departament i per àmbit d'actuació.

Per Departament competent

CALENDARI eliminació / simplificació								
ORGANISME	Proposta	Total tràmits departament	2011	2012	2013	sense calendari	Total general	%*
Departament de Presidència	Eliminar	4	1	1			2	50%
	Simplificar			2			2	50%
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural	Eliminar	42	2	14	1		17	40%
	Simplificar		2	17	4		23	55%
	Sense variació					2	2	5%
Departament d'Ensenyament	Eliminar	6		2			2	33%
	Simplificar			3	1		4	67%
Departament d'Empresa i Ocupació	Eliminar	206	16	10	27		53	26%
	Simplificar		10	81	58		149	72%
	Sense variació					4	4	2%
Departament de Salut	Eliminar	30	5	1			6	20%
	Simplificar		11	12			23	77%
	Sense variació					1	1	3%
Departament de Territori i Sostenibilitat	Eliminar	113	4	1	5		10	9%
	Simplificar		6	37	18	2	63	56%
	Sense variació					40	40	35%
Departament de Cultura	Simplificar	7	1	2	4	7	100%	
Departament de Justícia	Simplificar	1		1		1	100%	
Departament d'Interior	Simplificar	32	2	12	12		26	81%
	Sense variació					6	6	19%
Departament de Benestar Social i Família	Simplificar	5		3	1		4	80%
	Sense variació					1	1	20%
Departament d'Economia i Coneixement	Simplificar	19			13		13	68%
	Sense variació					6	6	32%
TOTAL ÀMBITS	Eliminar	466	28	29	33		90	19%
	Simplificar		32	170	111	2	315	68%
	Sense variació					60	60	13%
Total general		465	60	199	144	62	465	100%

* sobre el total de tràmits del Departament

Per àmbit d'actuació

CALENDARI eliminació / simplificació								
ÀMBIT D'ACTUACIÓ	Proposta	Total tràmits ÀMBIT	2011	2012	2013	Sense calendari	Total general	%
Agricultura, ramaderia i pesca	Eliminar	34	2	13			15	44%
	Simplificar		1	12	4		17	50%
	Sense variació						2	2
Comerç, consum i Turisme	Eliminar	21	1	4	4		9	43%
	Simplificar		1	10			11	52%
	Sense variació					1	1	5%
Indústria i energia	Eliminar	107	13	1	23		37	35%
	Simplificar		9	2	58		69	64%
	Sense variació					1	1	1%
Mobilitat i transports	Eliminar	42	4	1	5		10	24%
	Simplificar		1	6	9		16	38%
	Sense variació					16	16	38%
Salut	Eliminar	21	5		1		6	24%
	Simplificar		8	11			19	90%
Educació, Recerca i Tecnologia	Eliminar	18		4			4	22%
	Simplificar			8	6		14	78%
Treball	Eliminar	74	2	5			7	9%
	Simplificar			65			65	88%
	Sense variació						2	2
Esports, lleure i oci	Eliminar	20	1				1	5%
	Simplificar		1	13	4		18	90%
	Sense variació					1	1	5%
Medi ambient	Eliminar	63		1			1	2%
	Simplificar		5	27	12	2	46	73%
	Sense variació					16	16	25%
Emergències. Seguretat	Simplificar	20	1	8	7		16	80%
	Sense variació					4	4	20%
Economia	Simplificar	12			6		6	50%
	Sense variació					6	6	50%
Territori i Habitatge	Simplificar	19	4	5			9	47%
	Sense variació					10	10	53%
Altres*	Simplificar	10	1	3	5		9	90%
	Sense variació					1	1	10%
TOTAL ÀMBITS	Eliminar	466	28	29	33		90	19%
	Simplificar		32	170	111	2	315	68%
	Sense variació					60	60	13%
Total general			60	199	144	62	465	100%

*Altres: Cultura. Llengua i comunicació. Justícia. Serveis Socials

c. Fase 2: Incorporació de tràmits a la Finestreta Única Empresarial

Objectius

L'objectiu del Govern és incorporar a la carta de serveis de la Finestreta Única Empresarial de manera gradual, com a mínim el 90% dels tràmits necessaris per realitzar una activitat econòmica abans de 31 de desembre de 2014. A continuació es descriu la metodologia que s'emprarà per prioritzar la incorporació de tràmits a la FUE.

Metodologia

Per tal que el procés d'incorporació de tràmits a la FUE sigui possible, cal:

1. **Una estreta col·laboració entre les administracions** que tenen atribuïdes competències relacionades amb l'activitat empresarial, respectant i garantint que la competència última del tràmit continua sent de la unitat responsable, però a la vegada assumint compromisos mutus tant per acordar la incorporació del tràmit al catàleg de serveis de la FUE, com en la posterior prestació del servei. **Aquesta col·laboració ha de comportar una sèrie de compromisos mutus en els termes previstos en el punt “Model de relació entre la FUE i les unitats responsables dels tràmits”.**
2. Prioritzar la incorporació de tràmits a gestionar per la FUE un cop han estat simplificats, a partir dels següents criteris:
 - o Major nombre d'empreses afectades

- o Major volum anual de tràmits.
- o Major grau d'interrelació entre tràmits. L'objectiu és proporcionar un servei de valor afegit al titular de l'activitat econòmica i, per tant, que pugui gestionar múltiples tràmits a la vegada.
- o Major facilitat d'integració dels sistemes d'informació de l'OGE i de les unitats responsables.
- o Menor grau de complexitat del tràmit, incorporant primer els més senzills.

3. Identificar per a cada tràmit: els clients als que s'adreça i **el nivell de prestació de serveis** des de la FUE, segons es detalla en el l'apartat *Models de prestació del servei*.
4. Impulsar la **multicanalitat** en el procés d'incorporació de tràmits a la FUE, prioritzant la tramitació electrònica i garantint una ràpida incorporació de tràmits a curt termini. Per aconseguir-ho es distingeixen dos sistemes de tramitació:
 - **Curt termini:** Adoptar un tipus de tramitació electrònica basada en formularis de sol·licitud interoperables senzills i estàndards on s'annexen formularis específics per a cada tràmit. Aquests formularis també es podran presentar pel canal presencial.
 - **Mig termini:** per aquells tràmits que tinguin un volum de gestió molt elevat o requereixin d'una recollida de dades molt complexa caldria adoptar un sistema de tramitació més avançat basat en formularis intel·ligents interoperables més detallats que incorporin:
 - o Regles de negoci i dades específiques,
 - o Possibilitat de gestió del formulari per un empleat públic habilitat
 - o Integració de la informació al backoffice

Resultats esperats

Dels contactes que s'han mantingut amb el sector empresarial es fa palès que hi ha una sèrie de tràmits que afecten gairebé tots els sectors d'activitat, per tant, el pla de treball proposa prioritzar la simplificació i posterior incorporació d'aquests tràmits a la FUE degut a l'elevat impacte que tenen. La incorporació d'aquests tràmits comporta treballar estretament amb:

- **El món local**, a través del Consorci AOC i les Diputacions per definir i implementar tràmits estàndards que siguin emprats pels diferents ajuntaments i que permetin garantir que els requeriments necessaris per desenvolupar una activitat són els mateixos a tot el territori. Dintre dels tràmits transversals, com ja s'ha comentat es prioritzaran els de major impacte (major nombre d'empreses afectades), major benefici (en estalvi de temps i diners) i menor complexitat (temps i costos d'implantació). Es preveu que durant el segon semestre del 2013 es puguin disposar dels primers resultats.
- **L'administració general de l'Estat** per millorar el servei que actualment ja es pot prestar de constitució d'empreses. Actualment, des de la xarxa d'oficines de l'OGE, ja es pot constituir una societat limitada en 48 hores i un empresari individual de manera immediata, tant de manera presencial com electrònica. Aquest servei que s'ofereix als emprenedors de Catalunya és possible gràcies a la signatura d'un acord de col·laboració entre l'Administració de l'Estat i el Govern de la Generalitat. A mesura que, en el marc d'aquest acord de col·laboració, es permetin gestionar la resta de formes jurídiques, s'ampliarà la carta de serveis de la FUE.

A banda dels tràmits de constitució, cal continuar treballant per aconseguir que la resta de de tràmits sectorials de legalització que són

competència d'aquesta administració també estiguin incloses en la carta de serveis de la FUE. Es preveu que durant el 2013 es puguin integrar les funcionalitats disponibles al portal "*Ventanilla Única de la Directiva de Servicios*" que ha desenvolupat l'Administració de l'Estat amb el Portal de serveis a les empreses que es desenvoluparà en l'àmbit de la Generalitat, segons s'especifica a l'apartat *Àmbit Tecnològic*.

Pel que fa a l'àmbit de la **Generalitat de Catalunya** en l'apartat Calendari es detalla el volum de tràmits a incorporar anualment fins l'any 2014. Evidentment, s'haurà de continuar treballant més enllà del 2014 per aconseguir una implementació total de la FUE i a la vegada per millorar el nivell de prestació de servei que s'ofereix.

També es continuaran desenvolupant solucions d'interoperabilitat entre les diferents administracions per evitar demanar als clients documents de que ja disposa l'administració.

Calendari

La previsió d'incorporació dels tràmits de l'administració de la Generalitat de Catalunya a la FUE és que, dels 290 tràmits a incorporar, 37 (un 12%) s'incorporin ja durant el 2011, 87 (un 30%) durant l'any 2012, 95 (un 32%) durant l'any 2013 i 71 (un 24%) durant l'any 2014, assolint l'objectiu, a finals de l'any 2014, d'incorporar a la FUE el 100% dels tràmits de l'administració de la Generalitat de Catalunya que afecten l'activitat empresarial.

Per Departament competent

CALENDARI d'implantació a la FUE						
ORGANISME	Tràmits ja implantats a la FUE*	Tràmits pendents d'implantar a la FUE				
		2011	2012	2013	2014	Total general**
Departament de Territori i Sostenibilitat	1		55	20	28	103
Departament d'Empresa i Ocupació	83	34	5	37	4	80
Departament d'Interior	2	1	1	11	17	30
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural	5		5	18	3	26
Departament d'Economia i Coneixement	1	1	3		14	18
Departament de Salut	10	1	13			14
Departament de Cultura			3		4	7
Departament de Benestar Social i Família				4	1	5
Departament d'Ensenyament				4		4
Departament de Presidència			2			2
Departament de Justícia				1		1
Total general	102	37	87	95	71	290

* S'exclouen els tràmits que es preveuen eliminar

** Totals de tràmits que s'han d'incorporar a la FUE després de la Fase I

Per àmbit d'actuació

CALENDARI d'implantació a la FUE						
ORGANISME	Tràmits ja implantats a la FUE**	Tràmits pendents d'implantar a la FUE				
		2011	2012	2013	2014	Total general
Treball	3	34	2	28		64
Medi ambient	4		39	3	16	58
Mobilitat i transports			15	6	12	33
Agricultura, ramaderia i pesca	5		4	13	3	20
Territori i Habitatge			4	11	4	19
Esports, lleure i oci			3	11	5	19
Emergències. Seguretat	2	1		6	11	18
Educació, Recerca i Tecnologia	1			8	5	13
Salut	7	1	11			12
Economia	1	1	3	1	6	11
Comerç, consum i Turisme	5		2	5		7
Indústria i energia	74		1	1	4	6
Altres*			3	2	5	10
Total general	102	37	87	95	71	290

* Altres: Cultura. Llengua i comunicació. Justícia. Serveis Socials

** S'exclouen els tràmits que es preveuen eliminar

D. Actuacions transversals: Seguiment i avaluació de l'aplicació del Pla

Durant tot el procés d'implantació del Pla FUE caldrà abordar la definició dels indicadors que permetin fer el seguiment i l'avaluació dels objectius del Pla. Des del rol organitzatiu caldrà donar suport a la definició dels indicadors per a cada administració, impulsar la recollida interna de les dades, sistematitzar els resultats obtinguts i canalitzar-los per tal de poder donar resultats al Govern de forma periòdica i si s'escau als mitjans de comunicació. Es tracta per tant de construir un sistema d'avaluació que permeti homogeneïtzar criteris i aglutinar respostes, incidint especialment en l'avaluació de l'impacte del Pla en la reducció de càrregues per les empreses.

La reducció de càrregues administratives és una línia d'acció prioritària en la política econòmica de la Unió Europea, així com del govern de la Generalitat de Catalunya, i es fa encara més necessària en la conjuntura econòmica actual.

En aquest sentit, la quantificació de les càrregues administratives eliminades com a conseqüència del procés de simplificació i racionalització del model de relació entre empreses i administració és imprescindible per poder valorar objectivament l'impacte econòmic que suposa per al sector empresarial la implantació de la FUE.

Des del punt de vista de l'impacte del Pla, tan sols es tindran en consideració les càrregues administratives induïdes a les empreses, entenent per càrregues administratives els costos que una empresa ha

d'assumir només per donar compliment a una obligació d'informació, i que implica una tasca administrativa que no duria a terme en absència de la norma que la preveu. No s'avaluen els costos o estalvis induïts a la pròpia administració

A continuació es detalla la metodologia que es proposa emprar per avaluar la reducció de càrregues per les empreses. A la vegada, es fa una primera estimació de l'impacte de l'aplicació del Pla, emprant gairebé un 80% dels tràmits identificats i considerant que es tracta d'una aproximació preliminar que s'haurà de concretar a mesura que s'implementi el Pla.

Metodologia

Per tal d'avaluar la reducció de les càrregues administratives s'utilitzarà com a referència la "Guia de Bones Pràctiques per a l'elaboració i la revisió de normativa amb incidència en l'activitat econòmica", aprovada per Acord de Govern de 13 d'abril de 2010, impulsada des de l'Oficina del Govern. Aquesta guia segueix el Model de Costos Estàndard, que és la metodologia que han adoptat la gran majoria dels països de la Unió Europea, i la pròpia Comissió Europea, per efectuar els mesuraments de les càrregues administratives.

L'objecte d'anàlisi del mesurament que s'efectuarà a través del Model de Costos Estàndard és la transferència directa o indirecta d'informació que han d'efectuar les empreses, a conseqüència d'una previsió normativa. La finalitat és determinar els costos que suposa, per al grup afectat, complir amb l'obligació jurídica de lliurar informació a l'Administració pública o a tercers, per a la qual cosa incorpora un mètode de càlcul. Per a la quantificació de la mesura de l'estalvi que representa un determinada simplificació d'un procediment, s'avalua la càrrega abans i després de l'adopció de les mesures de simplificació.

Així, el **cost de cadascuna de les activitats administratives** o tasques de gestió que ha d'executar una empresa per donar compliment al deure d'informació que preveu una norma, **es determina a partir de dos paràmetres: el preu i la quantitat**. L'aplicació de la fórmula, $\text{cost total} = \text{preu} \times \text{quantitat}$, permet determinar el valor estimat de les càrregues administratives detectades en la norma. Pel que fa al paràmetre del preu, aquest es determina tenint en compte el cost per hora de l'activitat de què es tracti, multiplicat pel temps necessari per a la seva realització. La informació sobre cost per hora i el nombre d'hores necessàries per a la realització d'una activitat de gestió s'obté de fonts estadístiques. El salari per hora s'obté de les estadístiques salarials que publica trimestralment l'Institut d'Estadística de Catalunya. Quant al paràmetre de la quantitat, consisteix en el càlcul de la dimensió de la població d'empreses afectades –és a dir, el nombre d'empreses d'un sector concret, o bé el nombre de pimes o microempreses –per la freqüència amb què la tasca o activitat de gestió es fa en un any.

Cal tenir en compte, en tot cas, que aquesta metodologia parteix de la premissa que l'examen es basa en una empresa d'eficiència normal. Això significa que en l'obtenció de dades per efectuar la quantificació de les càrregues, es busquen els valors propers a una mitjana, per tal de poder extreure conclusions estàndards i que siguin extrapolables

Resultats esperats

Fent un anàlisi molt preliminar, s'ha aplicat el "Mètode simplificat de mesurament de càrregues administratives i de la seva reducció" a un grup de tràmits del total de tràmits identificats, concretament al 78% amb l'objectiu d'estimar, en termes de disminució de les càrregues administratives,

l'impacte d'aquest Pla en les empreses que desenvolupen la seva activitat a Catalunya.

Així, en una primera aproximació, s'estima que aquesta simplificació representarà un **estalvi per les empreses**, com a mínim, de **160 milions euros per any, en costos de constitució i legalització de l'activitat**, i que podran concentrar aquests recursos en modernitzar-se, enfortir la seva competitivitat i crear ocupació. D'aquesta quantitat, 123 milions euros corresponen a mesures on la Generalitat de Catalunya es totalment competent per adoptar-les mentre que en 37 milions euros restarien pendents de canvis en la normativa bàsica estatal o en normativa europea.

D'altra banda, s'ha de tenir present que algunes d'aquestes mesures de simplificació comportaran un estalvi important en termes de costos d'oportunitat, en la mesura que es redueix el temps mitjà d'espera per al compliment del tràmit o inclús d'eliminació total del mateix.

A més, amb la implantació d'aquest Pla es pretén contribuir a establir un sistema de monitoratge continu i d'avaluació periòdica de l'evolució de les càrregues administratives que suporten les empreses a Catalunya, on addicionalment, es poden considerar els costos que signifiquen per a l'Administració.

5. Properes passes i recursos necessaris

Per poder disposar d'una Finestreta Única Empresarial amb els objectius, model de negoci i pla de treball abans especificats, cal abordar una sèrie d'actuacions en els àmbits **jurídic, organitzatiu i tecnològic** que es detallen a continuació. A la vegada, l'execució d'aquestes actuacions requerirà la dedicació de recursos adients per aconseguir la finalitat prevista.

En els àmbits jurídic i organitzatiu es preveu que s'emprin recursos interns que no suposen un cost econòmic addicional per l'administració. Ara bé, en el cas de l'àmbit tecnològic es preveu que els projectes s'hagin de contractar i per tant s'ha inclòs un calendari detallat dels projectes que es preveu executar, amb la corresponent valoració econòmica.

A. Àmbit Organitzatiu

Tenint en compte el grau de complexitat que suposa la implantació de la Finestreta Única Empresarial tant per l'elevat nombre de tràmits que implica, com perquè afecta als tres nivells d'administració pública i a multitud d'unitats, l'àmbit organitzatiu és determinant per assolir l'èxit del projecte. Les tasques que es portaran a terme dins l'àmbit organitzatiu les podem agrupar de la manera següent:

- **Lideratge en cada organització:** Detecció de les unitats, persones o llocs de treball que tenen un paper important en el lideratge del projecte del Pla d'Implantació de la FUE, tant des de la visió transversal com de la sectorial.
- **Participació de persones empresàries i associacions empresarials:** El procés d'incorporació de tràmits i serveis a la Finestreta Única Empresarial s'ha de fer amb la total implicació de totes les unitats administratives responsables dels tràmits i, a la vegada comptant amb la participació de persones empresàries i associacions empresarials, per tal de detectar quines són les qüestions més prioritàries. Amb aquesta finalitat s'ha previst com una actuació transversal imprescindible encarregar a la Comissió de Coordinació per a la Implantació de la FUE

desplegar els mecanismes necessaris que garanteixin la participació dels empresaris i associacions empresarials en:

- la prioritització dels tràmits a simplificar i incorporar a la FUE i
 - la validació de la metodologia d'avaluació de la reducció de càrregues que suposa l'aplicació del pla i dels paràmetres necessaris per fer aquesta avaluació.
- **Gestió del canvi a les unitats competents dels tràmits:** El procés d'eliminació de tràmits i de simplificació que es planteja en aquest Pla implica un canvi cultural de molta profunditat en les organitzacions de les diferents administracions. De fet, traslladar el control de l'activitat econòmica que tradicionalment s'ha fet de manera prèvia a l'inici de l'activitat a un control a posteriori, implica interioritzar que les formes de treball han de ser unes altres. Si el que es pretén és que aquest canvi arribi a tots els nivells de l'administració, caldrà exercir un lideratge polític molt fort, acompanyat d'unes actuacions de suport a les unitats responsables dels tràmits des de la funció organitzativa que ha d'anar en les següents línies:
 - Garantir la protecció dels valors públics a través de la definició i implementació de mecanismes alternatius al control previ de les activitats econòmiques, de manera que aquests mecanismes alternatius no suposin una càrrega pel sector empresarial o que aquesta càrrega sigui molt inferior a la que tenien abans del canvi.
 - Definició i impuls dels protocols d'inspecció i control a posteriori, per tal de garantir l'estandardització dels processos, de les actes, etc .
 - En definitiva, cal acompanyar les diferents unitats responsables amb un procés de gestió del canvi que els ajudi a treballar d'una manera diferent.

La implantació del projecte implica un procés de transformació de prou envergadura com per tenir present que aquest canvi s'ha de gestionar amb

mesures adequades i concretes que garanteixin la transició cap a les noves formes de treballar i organitzar-se.

La gestió del canvi pretén minimitzar l'impacte i neutralitzar les possibles resistències de les persones afectades. Aquests objectius els facilita un bon coneixement de la cultura organitzativa, un bon lideratge del projecte, cercar complicitats amb els actors clau i, finalment, la implicació de la direcció.

Les principals mesures que cal emprar per l'assoliment dels objectius esmentats seran:

- Donar criteris d'actuació, definicions comunes, estandardització de procediments de treball.
 - Potenciar la comunicació amb tots els actors implicats. Cal explicar bé el projecte en totes les seves fases i els objectius perseguits. Motivar i implicar el personal en la consecució de resultats.
 - Formació per conèixer i adaptar-se i, així, evitar resistències per manca de capacitats.
- **Definició de criteris organitzatius per a la implantació del Pla:** Cada nivell d'Administració haurà d'establir els criteris sota els objectius fixats en el Pla, que permetin abordar els àmbits de simplificació prèvia dels tràmits, modificacions normatives, readaptació dels processos de gestió, etc... per tal que les unitats responsables dels tràmits puguin disposar de les instruccions necessàries, el més homogènies possible, per introduir tràmits a la FUE.
 - **Designació d'interlocutors:** Cada nivell d'administració haurà de designar els interlocutors, amb el coneixement suficient de la seva Organització, amb la finalitat de traslladar el contingut del Pla a les unitats implicades en la implantació de la FUE. En el cas de l'Administració de la Generalitat, hauran de ser els caps de les àrees o serveis d'Organització.

- **Seguiment i avaluació de l'aplicació del pla**, tal i com s'ha detallat en l'apartat Actuacions transversals: Seguiment i avaluació de l'aplicació del Pla.

B. Àmbit Jurídic

El passat 5 de juliol el Govern va aprovar tres Projectes de Llei de: “Simplificació i millora de la regulació”, “Agilitat i reestructuració administrativa” i “Promoció de l'activitat econòmica” que pretenen ser un primer pas en la reducció de càrregues, la simplificació de processos, l'agilitat administrativa i, en definitiva en la promoció de l'activitat econòmica.

Com s'ha vist a l'apartat 4 durant els mesos de maig i juny s'han identificat i revisat uns 470 tràmits que necessiten les empreses per desenvolupar una activitat econòmica. Fruit d'una primera anàlisi d'aquests tràmits, aplicant els criteris de simplificació definits per la Direcció General de Processos i Administració Electrònica, s'ha detectat que un 20% dels tràmits poden ser eliminats i un 68% poden ser simplificats, d'acord amb el calendari proposat a l'apartat *Fase 1: Eliminació i simplificació de tràmits*.

Properes passes

Per fer efectives les propostes d'eliminació i simplificació, durant la Fase 1 s'ha previst una revisió i anàlisi detallada d'aquestes propostes que permetrà identificar el tipus de norma que cal modificar per fer efectiva la proposta (Llei, Decret ...), així com l'àmbit de competència de la mateixa (estatal o Generalitat de Catalunya).

- a) Les propostes d'eliminació o simplificació que comportin **modificar normes d'àmbit estatal** o de la Unió Europea es traslladaran al Govern de l'Estat pels canals establerts a aquest efecte, per tal que aquest realitzi les actuacions oportunes. Ara bé, la implementació efectiva d'aquestes propostes dependrà de la voluntat del Govern de l'Estat per portar a terme les corresponents modificacions normatives i del calendari de desplegament que vulgui impulsar. El Govern de la Generalitat farà un seguiment del grau d'acceptació i implementació de les propostes d'eliminació i simplificació que faci arribar al Govern de l'Estat.
- b) Les modificacions normatives que afecten **l'àmbit de competències de la Generalitat de Catalunya**, es tramitaran mitjançant la forma jurídica corresponent, en el marc del *Pla d'Acció de Reducció de Càrregues administratives a petites i mitjanes empreses, professionals autònoms i ciutadans especialment afectats per la crisi econòmica (2010-2012)*, aprovat pel Govern el 27 de juliol de 2010, i dels Plans sectorials departamentals previstos en aquest Pla d'Acció. En funció del volum de les normes afectades i de la profunditat de la modificació de cadascuna d'elles es determinarà la idoneïtat de fer la tramitació de forma conjunta en una única norma o bé de forma individualitzada.

Adicionalment, el Gabinet Jurídic vetllarà de manera permanent per tal que des de les Assessories Jurídiques dels diferents Departaments s'impulsi l'esperit d'aquest Pla de manera proactiva en la producció de nova normativa. Així mateix, des de l'Oficina de Govern es garantirà que les noves normes segueixen la Guia de Bones Pràctiques amb la finalitat d'evitar la creació de traves innecessàries al desenvolupament de l'activitat econòmica i millorar la competitivitat, principalment, de les microempreses, les petites i les mitjanes empreses.

c. Àmbit Tecnològic

La implementació de la FUE implica disposar d'un seguit de recursos tecnològics que ofereixin servei a l'empresari o el seu representant (client extern) i a l'informador de l'OGE (client intern). A la vegada que cal oferir serveis d'informació, tramitació i també serveis de tipus proactiu per als tràmits de les diverses administracions que participen a la FUE (Administració General de l'Estat, Generalitat de Catalunya, Administració Local mitjançant el Consorci AOC).

El quadre següent recull els **projectes que es portaran a terme** per oferir els esmentats serveis indicant els clients i les funcions a que donaran resposta:

Quadre 3: Resum dels projectes tecnològics a desenvolupar

PROJECTES	Client a qui dóna servei				Funcions que atén			Promotor del projecte			
	Empresari	Representant	Informador	Unitat responsable	Informativa	Tramitadora	Proactiva	OGE	DGAC	DGPAE	Unitat resp. Tràmit
Portal de serveis a les empreses	✓	✓			✓	✓		✓	✓		
Mapa de Tràmits Informatiu	✓	✓	✓		✓			✓			
Back Office de l'OGE			✓			✓	✓	✓			
Sistemes d'Informació Organismes responsables				✓		✓					✓
Mòduls comuns	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Portal de serveis a les empreses

El Portal de serveis a les empreses és l'espai electrònic que conté aquella informació i serveis que les administracions ofereixen a les empreses tant per poder-se informar com per iniciar i seguir la tramitació pel canal telemàtic.

Es preveu incloure tant els tràmits de la Generalitat com els de l'Estat i l'Administració Local. Per a les administracions de l'Estat i Local, almenys, per identificar la informació relativa al tràmit i encaminar l'inici de la tramitació. En l'àmbit de la Generalitat s'impulsarà de forma preferent la implantació electrònica dels tràmits utilitzant la plataforma corporativa de tramitació electrònica, en compliment de la Llei 29/2010.

Aquest portal tindrà **dues àrees** diferenciades:

- *Àrea pública:* Contindrà tots aquells continguts o serveis als que les empreses podran accedir sense que calgui la seva identificació prèvia. Per exemple, continguts públics tipus notícia i accés a serveis de consultes queixes i suggeriments o sol·licituds de tràmits que no requereixin identificació.
- *Àrea privada:* D'una banda, contindrà tots els continguts i serveis de l'àrea pública, però personalitzats segons les preferències i característiques de l'empresa identificada. També, oferirà accés a aquells serveis que requereixen identificació prèvia per sol·licitar-los, com per exemple l'accés al detall dels tràmits realitzats, la gestió de dades pròpies, les sol·licituds de tràmits que requereixen identificació.

Donarà servei a **dos col·lectius**:

- *Empresari*: mitjançant la Carpeta d'empresa. Es tracta de l'àrea privada a la que accediran les empreses i on trobaran tots els continguts i serveis personalitzats.
- *Intermediari*: mitjançant la Carpeta de l'intermediari: Disposarà d'una àrea privada específica i adaptada on podrà treballar actuant en nom de les empreses de les quals té capacitat de representació.

Adicionalment, es preveu incorporar al Portal un espai on les empreses puguin compartir les seves experiències i coneixement del procés de legalització de la seva activitat seguit davant l'Administració, amb altres empreses que comencin el procés.

Tecnològicament, el Portal es recolzarà en solucions corporatives de la Generalitat, de manera que es potenciarà la creació de sinèrgies entre el portal i la resta d'àmbits que en fan ús, garantint la capacitat del Portal de Serveis a les Empreses per a prestar serveis específics i corporatius.

Per a disposar de la funcionalitat complerta, el Portal també s'haurà de recolzar en nous mòduls comuns corporatius que s'estan definint en diverses iniciatives paral·leles. Dues d'aquestes iniciatives són les eines de gestió de la representació i els consentiments atorgats per les empreses.

Mapa de Tràmits Informatiu (MTI)

El Mapa de Tràmits Informatiu és una eina de cerca de tràmits que permetrà saber quins tràmits cal fer per a una situació empresarial determinada (inici d'activitat, ampliació d'activitat, trasllat,...) a partir de preguntes senzilles. Aquesta eina, que està en procés de desenvolupament, permetrà cobrir la funció informativa de la FUE de forma integrada per a tots els tràmits que

informi o gestioni. En aquest sentit integrarà tant els tràmits de la Generalitat, com de l'Estat i Ajuntaments.

En una primera fase s'utilitzarà internament per a l'OGE (accessible des del *Back Office* de l'OGE) assegurant la homogeneïtat de la informació lliurada a les empreses independentment del punt d'atenció. Posteriorment s'obrirà l'accés des d'internet per tal que sigui accessible a empresaris, representants i ciutadans en general des del Portal de Serveis a les empreses.

El MTI requereix disposar d'un inventari de tràmits integrat i multiadministració, fet que requereix una gran nivell de coordinació entre les diverses administracions implicades, motiu pel qual es preveu oferir el seu ús a les administracions que ho sol·licitin.

El MTI és un projecte tecnològicament capdavanter en utilitzar la tecnologia dels motors de regles aplicada al món de l'administració. Aquesta tecnologia permet als usuaris definir les regles de comportament del sistema i en conseqüència s'adapta als canvis més ràpidament que les solucions clàssiques. Alhora, les característiques pròpies del projecte, han permès desenvolupar-lo en programari lliure, motiu pel qual és una inversió amb un retorn molt alt.

Back office de l'OGE

El *Back Office* de l'OGE és el sistema d'informació dels empleats de l'OGE. Ha de permetre atendre les sol·licituds rebudes tant des del canal telemàtic (des del Portal de Serveis a les Empreses) com les del canal presencial, segons els acords que s'estableixin amb els organismes responsables de cada tràmit. Per poder assolir aquest objectiu es preveu disposar d'un seguit de components principals que s'han agrupat en:

- **Entorn de tramitació:** espai dissenyat per atendre les peticions rebudes telemàticament i presencialment. L'objectiu d'aquest entorn és poder iniciar i, si és el cas resoldre, les tramitacions que s'hagin acordat amb els organismes responsables de cada tràmit. Inclou el registre d'entrada, el cobrament de taxes, la tramesa de la tramitació realitzada a l'òrgan tècnic responsable, i un mòdul de gestió de comprovacions posteriors de les dades declarades pels empresaris. També preveu incloure les funcions de proactivitat a la tramitació per garantir la coordinació des diversos tràmits que ha de fer una empresa davant una necessitat o nova disposició.
- **Sistemes de suport a la gestió de la pròpia OGE:** Inclou, entre d'altres les necessitats de gestió econòmica de l'OGE (gestió de les taxes ingressades) i la gestió de la qualitat de la tramitació, la disponibilitat d'un espai col·laboratiu i la gestió de les no conformitats de la pròpia certificació ISO que disposa l'OGE.

Sistemes d'informació dels organismes responsables de cada tràmit

La implantació de la FUE requereix la col·laboració dels diversos organismes responsables de cada tràmit tant siguin departaments de la Generalitat, Administració de l'Estat o bé l'Administració Local.

Depenent del grau d'integració que es requereixi, caldrà un ajustament més o menys gran dels sistemes tecnològics propis de cada organisme. L'esforç principal es concentrarà en garantir la interoperabilitat entre els sistemes tant per oferir serveis d'informació, com de tramitació o de proactivitat. En l'apartat calendari de projectes i inversions previstes no s'ha inclòs el cost

que suposarà per cada Departament incorporar els seus tràmits a la FUE, ja que el cost dependrà del grau de simplificació de cada tràmit durant la fase de revisió d'aquest. A mesura que es faci efectiva la simplificació dels tràmits s'avaluarà el cost específic d'implantació a la FUE.

Per als tràmits d'àmbit Generalitat es preveu el desenvolupament del tràmit en format multicanal (electrònic i presencial) mitjançant els sistemes corporatius propis.

Per als tràmits de l'àmbit de l'Administració General de l'Estat es preveu canalitzar la integració mitjançant el projecte VUDS (*Ventanilla Única de la Directiva de Servicios*) amb el qual ja s'ha iniciat la participació.

Per als tràmits de l'Administració Local es preveu canalitzar la integració mitjançant el Consorci AOC que facilita la simplificació de la tramitació i alhora ofereix eines tant de comunicació entre la Generalitat i els Ajuntaments i eines de tramitació per als Ajuntaments que ho requereixin.

Eines comunes de tramitació electrònica

Per tal de racionalitzar costos i impulsar l'ús i l'estandardització de funcions i eines comuns caldrà usar, en l'àmbit de la Generalitat, la plataforma corporativa de tramitació electrònica que incorpora una sèrie d'eines comunes de tramitació, com ara el registre electrònic, les notificacions, la compulsa electrònica, els serveis d'interoperabilitat, la passarel·la de pagaments... Ara bé, per a la tramitació dels tràmits dirigits a les empreses cal habilitar, a més, les eines comunes següents:

Habilitació de l'empleat públic

Aquest mòdul ha d'incloure el conjunt de funcionalitats necessàries per donar resposta a l'opció contemplada en la Llei 11/2007, article 22, i en la normativa pròpia de la Generalitat queda reflectida en l'article 31 del Decret 56/2009, per a l'impuls dels mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat, i en l'article 45 de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions catalanes, segons la qual un funcionari públic habilitat podrà identificar o autenticar a un ciutadà per a la realització d'un servei per mitjans electrònics, que requereixin signatura electrònica, mitjançant la seva pròpia signatura electrònica. En concret, s'ha de definir el Registre d'empleats públics habilitats, i s'han de considerar les prestacions de tramitació que recullin l'actuació de l'empleat públic i la constància del consentiment exprés per part del ciutadà.

La prioritització d'aquest mòdul s'establirà en funció del pla de desplegament de tràmits electrònics (grup que requereixi signatura electrònica).

Directorí d'Empreses

S'estudiarà la creació d'un Directorí d'Empreses, que contingui les dades mínimes comunes de cada empresa i actuï com a nexa amb les dades d'empresa que existeixen en els diversos registres empresarials existents.

Gestió de representació

La necessitat de facilitar l'accés als serveis de la FUE a persones que representen a les empreses davant de l'Administració és essencial per a l'èxit d'aquest projecte. Aquesta funcionalitat es cobrirà mitjançant l'accés a un mòdul de servei que estarà a l'abast del conjunt de les administracions

públiques catalanes que tinguin necessitats similars i hagin de donar accés a representants en els seus procediments. Aquest mòdul estarà constituït per un conjunt de serveis que permetran l'obtenció d'informació de persones físiques, persones jurídiques o entitats sense personalitat jurídica, que sigui d'utilitat a les administracions públiques a l'hora de saber si una persona pot o no pot portar a terme un determinat tràmit, en nom d'altres.

Calendari de projectes tecnològics i inversions previstes

Els projectes tecnològics i les inversions previstes per a dur-los a terme es detallen al quadre següent.

Projectes	2011			2012			2013			2014		
Mapa de Tràmits Informatiu (MTI)												
Desenvolupament MTI per a ús intern i de l'empresari	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Millores MTI	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Hosting	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Portal de serveis a les empreses												
Elaboració d'una maqueta	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Fase 1: Funcionalitats sense dependències i complexitat mitja.	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Fase 2: Funcionalitats sense dependències i complexitat alta.	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Fase 3: Funcionalitats amb dependències d'altres sistemes.	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Manteniment (1)	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Back-office OGE												
Tramitador-fase 1: Tramitació canal presencial i telemàtic-simplificat.	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Tramitador-fase 2: Consolidació canal telemàtic.	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Tramitador-fase 3: Millora de la governança i administració del sistema.	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Suport a la implantació del tramitador	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Tramitador-fase 4: Sistema ajustat a la resta de tipologies de tràmits.	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Estació de treball informador OGE	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Sistemes de suport a la gestió (gest. Econòm., Qualitat eines col-laboratives i no conformitats)	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Hosting i manteniment	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Sistemes dels Organismes Responsables dels tràmits (2)												
Formularis electrònics (base 100)	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Adequació dels sistemes Departamentals	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Suport a la implantació	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Altres components rellevants												
Habilitació empleat públic	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Directoris d'empreses	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
Representants	[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]			[Barres de desenvolupament]		
TOTAL INVERSIÓ ESTIMADA : 8.965 K€	990 K€			3.325 K€			2.550 K€			2.100 K€		

Llegenda
Elaboració i tramitació plec
Desenvolupament
Producte Disponible
Implantació / Serveis

Notes
 (1) Inclou el manteniment d'elements corporatius de GSIT i PICA que habitualment s'assumeixen des dels Organismes Promotors
 (2) Només inclou la part estimativa de la Generalitat de Catalunya

6. Annexos

Calendari de Simplificació i Implantació de la FUE per Departaments i trimestres

Fase 1: Simplificació de tràmits	2011								2012								2013								Sense calendari	Sense variació	Total
	1r		2n		3r		4rt		1r		2n		3r		4rt		1r		2n		3r		4rt				
Departament d'Empresa i Ocupació	2	1				14	9		10	4	26		29	6	16	5	18	8	14	9	16	5	10		4	206	
Departament de Territori i Sostenibilitat	4	6						1	24		9		1		3							5	18	2	40	113	
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural			1			1	2	2		1		4	8	7	9							1	4		2	42	
Departament d'Interior		1					1								12		1				1		10		6	32	
Departament de Salut	3	2	2	1			8		2		1	1	2		7										1	30	
Departament d'Economia i Coneixement																					6		7		6	19	
Departament de Cultura							1				2										1		3			7	
Departament d'Ensenyament														2	3								1			6	
Departament de Benestar Social i Família															3								1		1	5	
Departament de Presidència					1			1			1		1													4	
Departament de Justícia											1															1	
Total general	9	10	3	1	1	15	21	4	36	5	40	5	41	15	53	5	19	8	14	9	24	11	54	2	60	465	

■ Eliminació ■ Simplificació

<i>Fase 2. Implantació de la FUE</i>	2011		2012				2013				2014				Total						
DEPARTAMENT	3r	4rt	1r	2n	3r	4rt	1r	2n	3r	4rt	1r	2n	3r	4rt							
Departament de Territori i Sostenibilitat				12	23	9	11		3		17		1	19	8	103					
Departament d'Empresa i Ocupació		32	2		2		3		28	9				4		80					
Departament d'Interior	1						1			10	1		1	6	10	30					
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural				1	2		1	1		9	9			3		26					
Departament d'Economia i Coneixement	1			3									6	5	3	18					
Departament de Salut		1		3		1	2	6	1							14					
Departament de Cultura				1				2						4		7					
Departament de Benestar Social i Família										3		1		1		5					
Departament d'Ensenyament										4						4					
Departament de Presidència					1			1								2					
Departament de Justícia														1		1					
Total general	2	33	2	4	4	6	12	27	22	12	37	38	1	18	1	8	6	46	3	8	290

 Simplificació
  Sense variació

Calendari de Simplificació i Implantació de la FUE per àmbits d'actuació i trimestres

Fase 1: Simplificació de tràmits	2011				2012				2013				sense calendari	Sense variació	Total											
	1r	2n	3r	4rt	1r	2n	3r	4rt	1r	2n	3r	4rt														
Indústria i energia	1	1		12	8		1		1	1	5	18	8	14	9	16	1	10		1	107					
Treball				2		10	4	25	29	1	1										2	74				
Medi ambient		2			3	17	9	1	1										12	2	16	63				
Agricultura, ramaderia i pesca			1		1	1	2	1	4	6	6	6							4		2	34				
Salut	3	2	2	1		5	2	1	1		7										1	25				
Mobilitat i transports	4				1	1	4		1	1						1	5	8			16	42				
Comerç, consum i Turisme	1				1				1	4	9						4				1	21				
Esports, lleure i oci				1	1			1	2	10					3					1	1	20				
Educació, Recerca i Tecnologia						1				3	8										6	18				
Emergències. Seguretat		1									8										7	20				
Altres					1			3								1					4	10				
Territori i Habitatge		4					3				2										10	19				
Economia												1				3					2	12				
Total general	9	10	3	1	1	15	21	4	36	5	40	5	41	15	53	5	19	8	14	9	24	11	54	2	60	465

*Altres: Cultura. Llengua i comunicació. Justícia. Serveis Socials

Eliminació Simplificació

Fase 2. Implantació de la FUE	2011		2012				2013				2014				Total						
ÀMBIT D'ACTUACIÓ	3r	4rt	1r	2n	3r	4rt	1r	2n	3r	4rt	1r	2n	3r	4t							
Treball		32	2				2		28						64						
Medi ambient					1	17	9	12			3			12	4	58					
Mobilitat i transports					1	10	4			1		5	2	1	9	33					
Agricultura, ramaderia i pesca				1	1		1	1		8	5				3	20					
Territori i Habitatge						1	3				2		9		4	19					
Esports, lleure i oci					1		1	1		11			3	1	1	19					
Emergències. Seguretat	1									6			4	7		18					
Educació, Recerca i Tecnologia										8				5		13					
Salut		1		3	1		1	6								12					
Economia	1				3						1			3		3	11				
Altres				1					2				1	1		5	10				
Comerç, consum i Turisme					2					1	4						7				
Indústria i energia								1		1					4		6				
Total general	2	33	2	4	4	6	12	27	22	12	37	38	1	18	1	8	6	46	3	8	290

*Altres: Cultura. Llengua i comunicació. Justícia. Serveis Socials

 Simplificació  Sense variació