



EAPC blog

Un llarg viatge: l'experiència de creació de la Finestreta Única Empresarial – Cristina Pruñonosa

© 5 de març de 2024



Autoria. Lali Masiera, amb llicència CC BY 2.0 DEED

Potser ja no recordeu que fins no fa gaire, quan algú decidia aventurar-se a iniciar un negoci havia d'anar d'una oficina de l'Administració a una altra, primer per descobrir quins eren els tràmits i requisits necessaris i després per presentar-los a cada unitat de tramitació. Això causava insofribles maldecaps als empresaris, que patien la inseguretats de no poder conèixer amb claredat les seves obligacions i que s'havien d'enfrontar a un munt de paperassa en un laberint burocràtic. Per això, el Govern de la Generalitat va decidir aplanar el camí a les empreses.

Us volem explicar com ho vam fer des del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya, a través de l'Oficina de Gestió Empresarial (OGE), gràcies a un projecte anomenat Finestreta Única Empresarial (FUE).

La FUE és un projecte de país, transversal i complex. Aquest és el primer d'una sèrie d'articles amb els quals us volem donar a conèixer la FUE. En fer-ho, ens orientem clarament a la gestió del coneixement: les persones que hem format part del recorregut del projecte volem que allò que hem après passi a formar part del coneixement col·lectiu de l'organització. Si us desperta interès, també podeu valorar aprofundir-hi participant en les activitats d'aprenentatge relacionades amb la FUE que està previst que duguem a terme a l'Escola d'Administració Pública de Catalunya el segon semestre d'enguany.

Vegeu la [infografia del recorregut de la FUE](#).

1. Tot llarg viatge comença amb un petit pas

Es pot dir que el pas inaugural del **primer Pla de la FUE 2011-2014** va ser fer-nos una pregunta. Volem ajudar a millorar la tramitació de les empreses, però... **Quin és el conjunt de tràmits que afecten l'activitat empresarial?**

Sembla senzill, oi? Doncs no hi havia una resposta. Afortunadament, vam comptar amb la participació d'un bon mapa d'actors en el projecte FUE, tant de les administracions –Generalitat, locals i estatal– com de les empreses i els seus intermediaris.

Som al 2011. En aquell moment l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT), creada feia poc, per primer cop estava estructurant les fitxes informatives i fent una feineda per incorporar tots els tràmits de la Generalitat. No se sabia quants n'hi havia: alguns eren en l'apartat Tràmits dins del Servei d'Atenció Ciutadana (SAC), uns altres dins de l'apartat Serveis del SAC, i d'altres en una llista o perduts entre el text d'algun web (que eren tots diferents). De la majoria d'aquests tràmits tan sols hi havia la informació dels formularis en paper que calia aconseguir anant a una oficina, o hi havia casos en què no hi havia formulari i es feien mitjançant una instància.

El Consorci AOC (Administració Oberta de Catalunya) treballava per incorporar els ajuntaments al servei e-TRAM de tràmits electrònics, també nou, però cada ens funcionava amb els seus procediments i les adhesions eren lentes.

Un cop determinat el conjunt de tràmits sobre el qual podríem treballar, el primer Pla es va centrar a **analitzar i simplificar els tràmits per poder-los incorporar al catàleg de la FUE**, fer-los electrònics quan fos possible, i eliminar tots els que no aportaven valor. Vam passar dels 145 que teníem al catàleg de la FUE l'any 2011 a 475 l'any 2014 (se'n van eliminar 80).

Els principals èxits del primer Pla van ser:

- Impulsar un **canvi de model de relació entre les empreses i l'Administració que situa l'empresari al centre** i que es basa a:

- Dipositar la confiança en la tasca de l'empresariat, amb la voluntat de substituir règims d'autorització (les autoritzacions impedeixen iniciar l'activitat fins que no arriba la

resposta de l'Administració) per declaracions responsables i comunicacions, amb les quals es pot iniciar l'activitat al moment i l'Administració en fa el control posteriorment.

- Aconseguir que els **empresaris puguin fer totes les gestions necessàries per obrir el seu negoci des d'un únic punt (físic o virtual)**. Per això, a més de les 22 oficines que l'OGE tenia al territori, va néixer el Canal Empresa com a portal corporatiu per al món empresarial, que incorpora la Carpeta de l'empresa, la qual permet visualitzar la relació de l'empresari amb l'administració de forma integral.

• **Iniciar una profunda transformació en la manera de prestar els serveis de les administracions públiques catalanes en tres nivells diferents:**

- **Organitzatiu:** abasta molts aspectes i comporta un canvi cultural dins de l'organització orientat a simplificar els processos i reduir les barreres per facilitar l'activitat econòmica.

- **Tecnològic:** per mitjà de l'impuls dels recursos electrònics i del desenvolupament de les eines TIC necessàries.

- **Jurídic:** passar dels règims d'autorització a règims de comunicació i declaració responsable requereix una llei que es treballa durant el primer Pla i s'aprova en el següent.

2. Viatgem plegats

Els **tràmits de la Generalitat són molt nombrosos**, perquè té competència sobre els **tràmits sectorials**, és a dir, tot allò que fa referència al tipus d'activitat (són diferents els tràmits per a una activitat agrícola que per a una perruqueria o un laboratori farmacèutic). El món local té competència en la manera com l'activitat s'estableix en un punt concret del territori. **Els tràmits municipals són menys nombrosos, però afecten totes les empreses amb un establiment.**

Pel que fa a la tramitació als ajuntaments, el 2014 la situació era heterogènia, ja que a cada punt del territori es podien demanar requisits diferents per fer una mateixa activitat. El **segon Pla de la FUE (2015-2017)** tenia com a prioritat homogeneïtzar els tràmits municipals i oferir seguretat jurídica a les empreses. Per poder incorporar a la FUE els tràmits municipals es va publicar la **Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de Catalunya i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica**. La Llei també va fer possible el **canvi en el model de relació amb les empreses, ja que eliminava llicències innecessàries.**

El segon Pla de la FUE es va tancar amb la incorporació de 916 ajuntaments, els quals, per a les activitats de baix risc, ja no exigien autoritzacions, sinó que aplicaven un règim de comunicació. Es va potenciar la tramitació electrònica i es van gestionar gairebé 200.000 expedients anuals. Però encara faltava l'adhesió de Barcelona i, per tant, no era oportú fer difusió del nou model perquè una part important de la població encara no podia gaudir dels avantatges de la FUE.

En aquest segon Pla també es van millorar i reforçar totes les eines TIC de l'ecosistema de la FUE: les eines de gestió interna, el Canal Empresa, que es va reestructurar i va passar a tenir un disseny web

responsiu, i també la **Cerca guiada de tràmits**, l'eina que permet conèixer tots els tràmits necessaris per començar una activitat, tant els de la Generalitat com els dels ajuntaments.

3. Sí, al final va venir el llop

Cal fer menció especial de l'any 2020 i la covid: d'un dia per l'altre tots ens vam haver de tancar a casa, van aparèixer els ERTO, els ajuts i les mesures d'urgència.

Que ve l'administració electrònica, que ve l'administració electrònica!

Afortunadament, la Finestreta Única ja portava molts anys de rodatge: les eines TIC de la FUE estaven provades, havien evolucionat i eren robustes; l'organització estava preparada, i el personal de l'OGE era expert. Gràcies als dos plans anteriors i a tota la feina feta es van poder assumir els reptes de posar els tràmits en format electrònic en temps rècord, de gestionar els expedients, d'atendre les consultes i de crear un xat de suport, i de mantenir la informació actualitzada al Canal Empresa. En aquest moment va néixer el que actualment és el Servei de Finançament Unificat.

D'alguna manera la pandèmia va fer avançar la FUE i va vèncer les darreres resistències que quedaven amb relació a la tramitació electrònica.

4. On són les meves dades?

Finalment, **entre el 2019 i el 2023, hem desenvolupat el tercer Pla de la FUE, centrat en la prestació de serveis digitals, proactius i personalitzats basats en les dades.**

Durant el pla anterior, ens adonem que els avenços de les tecnologies de la informació i la comunicació dels darrers anys permeten que el model de relació evolucioni, de manera que les empreses no tan sols han de ser al centre, sinó que han de treballar conjuntament amb l'Administració i fer possible la transformació tecnològica de les polítiques públiques.

En aquest nou estadi se supera l'enfocament tradicional, que entenia la relació electrònica amb les empreses com una transposició del que sempre s'havia fet presencialment i amb suport del paper. Canviar els marcs mentals no és fàcil i, tot i que ja era possible la gestió electrònica de les diferents fases del cicle de vida de l'empresa, **la mirada i l'enfocament d'aquesta regulació no eren digitals, sinó que continuaven sent analògics.**

Per tant, el tercer Pla de la FUE tenia com a prioritat transformar l'enfocament i començar a pensar no en formularis ni en tràmits, sinó en **dades i serveis.**

Per dur-lo a terme es va aprovar la **Llei 18/2020, del 28 de desembre, de facilitació de l'activitat econòmica** i el **Decret 131/2022, de 5 de juliol** que la desplega, que han proporcionat **el marc legal** per aconseguir:

- Que la relació entre els titulars d'una activitat econòmica i les administracions sigui exclusivament digital.
- Que els titulars, també de forma digital des de l'Àrea privada, puguin **donar permisos per tramitar i accedir a les seves dades, als seus col·laboradors i als intermediaris**.
- Una recollida més àgil i eficient de les dades que necessita l'Administració de l'activitat que duen a terme empreses i professionals que permeti:
 - L'aportació de les dades de les empreses **una única vegada** en la seva relació amb les diferents administracions públiques (principi d'una sola vegada).
 - La possibilitat de fer la **tramitació unificada**, aportant en un únic formulari les dades necessàries per a dos o més tràmits.
 - Una visió de 360° de les empreses, una visió des de l'Àrea privada de totes les dades que tenen les administracions públiques de l'activitat econòmica.
 - L'ús d'aquestes dades per prestar uns **serveis proactius amb un alt valor afegit** i amb un component totalment innovador. Pot servir igualment per a finalitats d'estadística oficial, respectant la normativa de protecció de dades.

Per poder tractar tota aquesta informació i dades de manera unificada, la **Llei 18/2020, del 28 de desembre, de facilitació de l'activitat econòmica** regula el **Director d'empreses, establiments i registres**, i estableix **l'obligació de les administracions públiques d'incorporar les diferents col·leccions de dades** que afecten l'activitat econòmica a Catalunya al Director d'empreses, establiments i registres.

Aquest Directori inclou **totes les col·leccions de dades de la tramitació relacionada amb l'activitat econòmica** de les diferents administracions públiques. Aquestes dades les pot veure l'empresa a l'Àrea privada del Canal Empresa, el portal únic per a les empreses. Tant l'empresa com les persones autoritzades poden fer servir aquestes dades per omplir els formularis necessaris en els processos de legalització de l'activitat econòmica.

D'aquesta manera s'agilitza i es millora la tramitació i, igualment, **l'Administració té accés a la informació de l'empresa en tot moment, per la qual cosa no cal tornar-la a demanar**.

5. El futur és fascinant

En aquests moments estem preparant les línies d'actuació de la FUE per als propers quatre anys. El quart Pla de la FUE canvia de nom i serà el **Pla de facilitació de l'activitat econòmica 2024-2028**.

Una de les demandes freqüents de les empreses a l'Administració és que **"ens posem d'acord entre nosaltres"**. Sabem que moltes ineficiències es podrien resoldre amb una millor coordinació entre

totes les administracions públiques i, especialment, aplicant noves maneres de treballar.

Els avenços tecnològics ens ofereixen possibilitats que eren impensables fa pocs anys: ara tenim l'oportunitat de treballar de manera diferent i molt més eficient. És imprescindible un canvi de mentalitat que trenqui les sitges d'informació que atrapen les dades i la manera de gestionar-les, i que l'Administració pública posi al centre realment l'usuari, el ciutadà i l'empresa.

Si el primer pla de la FUE va començar amb una pregunta, per definir els nous reptes als quals ens haurem d'enfrontar, ara ens en plantejarem quatre:

- A. Com es poden facilitar i agilitzar els processos complexos?
- B. Com es pot alleugerir el pes del compliment, amb els requeriments i els processos recurrents?
- C. Com es poden oferir serveis proactius i personalitzats basats en dades?
- D. Com es poden millorar els serveis de la FUE centrats en l'empresa i com podem atendre'n les necessitats?

Estem parlant i fent trobades amb els diversos actors que sempre ens han acompanyat en aquest camí, a qui agraïm profundament la voluntat de participar en aquest viatge: els tècnics i tècniques de les administracions públiques; els comandaments i organitzacions del món local; les àrees d'organització dels departaments i organismes de la Generalitat; el Consorci AOC; els empresaris i empresàries; les associacions empresarials i sindicals; els gremis; els gestors i intermediaris, i qualsevol persona interessada que vulgui fer-hi aportacions. T'hi vols afegir?

Consulta al web del Canal Empresa tota la [informació sobre els diferents plans de la FUE](#).

Si vols estar al dia, dóna't d'alta al [Butlletí InfoFUE](#)!

Cristina Pruñonosa

Gerent de l'Oficina de Gestió Empresarial

DEPARTAMENT D'EMPRESA I TREBALL DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, OFICINA DE GESTIÓ EMPRESARIAL (OGE) I FINESTRETA ÚNICA EMPRESARIAL (FUE)