



ACTIVITAT ECONÒMICA / BUROCRÀCIA / COMPROMÍS / ECOSISTEMA FUE / GENERAL / QUALITAT / TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA / TRANSFORMACIÓ DIGITAL / TRANSPARÈNCIA

Donant resposta des de la Finestreta Única Empresarial a 10 queixes freqüents d'empreses i professionals – Loli Triviño Villaverde

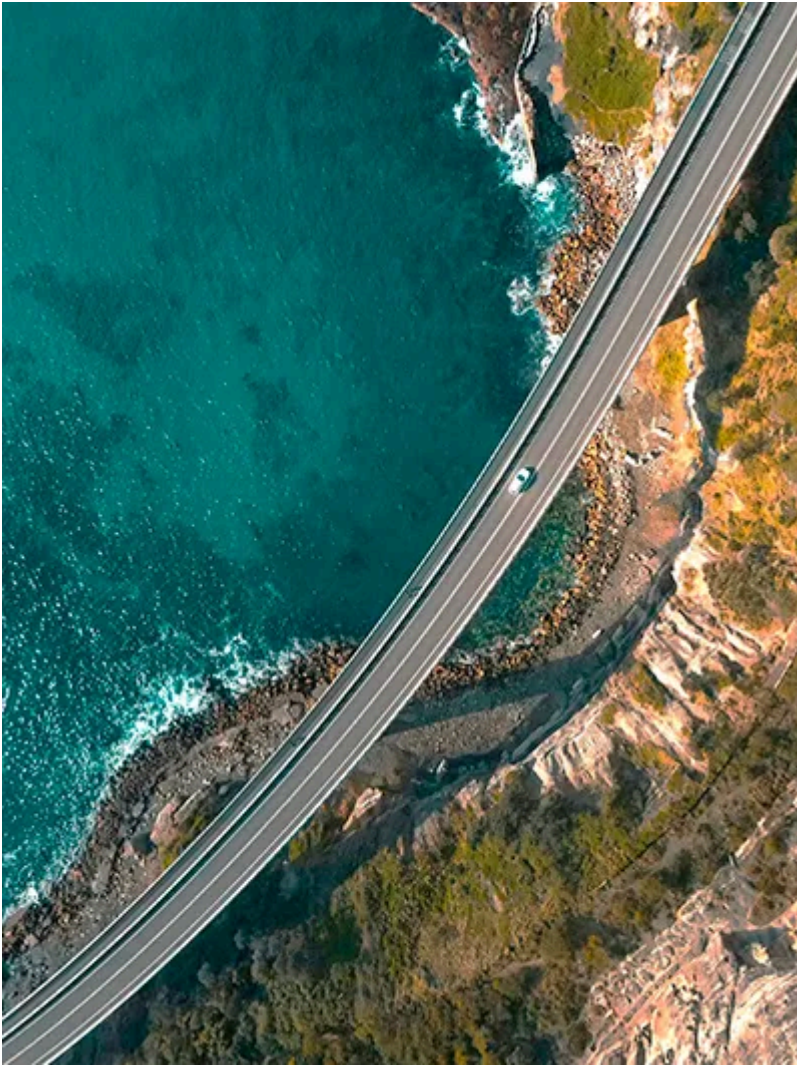
🕒 27 de juny de 2024 👤 EAPC 💬 DEIXA UN COMENTARI

Com ja us vam explicar en un [apunt anterior](#), el llarg viatge de la Finestreta Única Empresarial (FUE) es va centrar des del primer moment a conèixer i resoldre les necessitats dels nostres usuaris: empresaris, autònoms, persones emprenedores i també intermediaris.

A diferència d'altres finestretes úniques, la FUE no és d'una administració o una altra, sinó que s'ha conceptualitzat des del principi perquè sigui la finestreta única de l'empresa. La FUE ha estat, i continua sent, un projecte de país, un projecte tan reformador i ambiciós que ha necessitat actuacions importants des dels punts de vista organitzatiu i jurídic, i ha requerit la implicació de grans projectes tecnològics. Aquestes actuacions s'han desenvolupat de manera sincronitzada i en paral·lel per poder avançar fins a aconseguir que la FUE, avui dia, sigui un projecte consolidat. Ara mateix disposem d'un "ecosistema FUE" en ple rendiment que és capdavanter pel seu model i visió innovadora, amb 23 oficines distribuïdes pel territori català que gestionen uns 650.000 expedients l'any.

L'usuari al centre

No podem parlar de la FUE sense parlar de l'usuari com el centre de totes les actuacions que s'han fet. Des de l'inici del projecte, el 2011, l'objectiu ha estat sempre pensar en les necessitats de les empreses i dels professionals. La visió de la FUE és ser la finestreta única de l'empresa, el punt de contacte únic de les empreses i professionals de Catalunya amb les diferents administracions per donar el millor servei d'informació i tramitació al llarg de tot el cicle de vida de l'empresa, mantenint el compromís de



Autor: Elton Sa. Font: Unsplash

teva de fum, o hi provoca esquerdes per les vibracions.

Des de la Finestreta Única Empresarial treballem per eliminar la burocràcia, suprimint els procediments que no aporten valor i simplificant i agilitzant els que són imprescindibles, entenent que sempre hi ha d'haver controls necessaris per al bé comú.

Els formularis i procediments administratius són massa complicats

Per donar resposta a aquest motiu de frustració freqüent de les empreses, els analistes dels diferents departaments i els responsables de tràmit de l'Oficina de Gestió Empresarial (OGE) treballen amb les unitats per millorar els tràmits i els formularis. Aquesta és una tasca del dia a dia en què ens relacionem amb múltiples òrgans tècnics, com a responsables dels 749 tràmits i 1.877 modalitats que actualment hi ha al catàleg de la FUE.

Les unitats i òrgans tècnics revisen cada procediment i, abans d'incloure'l al catàleg de la FUE, el simplifiquen o agilitzen, o bé l'eliminen en cas que no aportï valor. També apliquem els criteris de comunicació clara en tots els continguts i en la redacció de les fitxes de tràmit.

qualitat i facilitant l'activitat econòmica. La FUE és transversal i encara treballem per dotar-la de tots els recursos i eines necessàries per donar resposta a les necessitats de les empreses i professionals de qualsevol sector.

Vegem a continuació quins són els motius de frustració i demandes més freqüents de les empreses i què hem fet per donar-hi resposta i oferir-los un millor servei.

Els tràmits són excessius i hi ha massa burocràcia

Volem simplificar i facilitar l'activitat econòmica, però hem de tenir en compte que l'Administració també té l'obligació de vetllar per la seguretat de les persones, el medi i els béns.

Potser com a empresari reclames poder obrir ràpidament i "sense burocràcia" el teu negoci, però ben segur exigiràs que hi hagi un control per part de l'Administració si el negoci d'un altre acaba omplint casa

Per primera vegada, s'ofereix una solució en l'àmbit de l'activitat econòmica que permet convertir els formularis que ara estan en format PDF a formularis web (HTML dinàmics). A més, aquesta transformació s'ha pogut dur a terme amb una solució que permet fer el canvi de manera massiva.

Dificultat per conèixer quins tràmits em corresponen

La FUE ofereix l'eina Cerca guiada de tràmits, que dona resposta a la pregunta: què he de fer per obrir el meu negoci i complir amb els requisits legals?

Fins ara les empreses només podien accedir als tràmits si sabien el nom d'aquest, ja que sinó la resposta no sempre era la correcta. Amb la Cerca guiada de tràmits de la FUE es capgira la situació: l'eina permet saber quins són els tràmits necessaris per iniciar una activitat econòmica a Catalunya, independentment de l'Administració. És un recurs molt necessari i pràctic per orientar millor les empreses (i els mateixos treballadors públics) en el laberint de procediments administratius.

I com funciona? Genera de manera dinàmica una sessió de preguntes, que cal respondre, sobre l'activitat que farà l'empresa (ubicació, sector, nombre de treballadors, etc.) i, un cop l'usuari acaba de contestar el qüestionari, obté un informe detallat dels tràmits que ha de fer. Però no es tracta d'un simple llistat, sinó que s'hi indica l'ordre en què s'ha de fer cada tràmit, el lloc, els requisits, els documents que s'han d'aportar i, si escau, les taxes que s'han de pagar.

La Cerca guiada també és una eina molt útil, ja que no només dona servei a emprenedors i empreses, sinó també a intermediaris i a tècnics de les administracions públiques. Aquests últims la valoren molt positivament com a suport per trobar els tràmits sectorials que són competència de la Generalitat. De fet, durant l'últim any s'han configurat a la Cerca 322 tràmits dels 451 que tenim identificats com a inici d'activitat, i els usuaris hi han fet 54.600 consultes.

Aquesta eina també s'ha aplicat als ajuts. A través del Servei de Finançament Unificat i de la Cerca guiada de finançament, s'ofereix informació personalitzada dels ajuts i recursos als quals pot accedir l'empresa, sigui per sector o bé per tipus d'ajut. En aquest cas, des de la seva creació s'hi han configurat més de 200 productes i s'hi han fet més de 7.000 consultes.

La Cerca guiada, a més, està incorporada a l'Àrea privada del Canal Empresa. Això permet que els usuaris hi puguin iniciar la sessió i fer cerques amb el seu nom, així com que puguin fer tràmits de manera unificada i seqüencial. Aquesta forma de tramitar els estalvia temps: no han de fer els tràmits un a un, ni tampoc han d'introduir les mateixes dades una vegada i una altra. A més, rebran avisos proactius quan puguin continuar amb la tramitació seguint el full de ruta, en finalitzar un tràmit previ.

L'Administració triga massa a resoldre i a aprovar sol·licituds

No serveix de res que un tràmit es pugui fer electrònicament si la documentació que s'hi demana és la mateixa que quan es feia en paper o bé els terminis de resolució són tan llargs que ja ni recordes quan vas iniciar-lo. Cal fer que les gestions siguin àgils i transparents i els procediments, més senzills. I això és encara més important en els tràmits especialment complexos que tenen marcats terminis de resolució llargs.

Per això representants de la Generalitat i del món local i les organitzacions empresarials, les cambres de comerç i els col·legis professionals hem treballat conjuntament amb l'objectiu d'agilitzar els procediments sotmesos a règims de llicència o autorització que tenen terminis especialment llargs en el **Pla d'agilització**. Aquest Pla tenia com a objectiu identificar els obstacles principals i, tot seguit, treballar per eliminar-los o reduir-los. Els resultats obtinguts han estat els següents:

- Un cop identificats els principals obstacles, s'ha treballat per eliminar-los o reduir-los en un 92%.
- S'ha millorat l'ergonomia de la tramitació, s'ha facilitat la tasca dels intermediaris i s'ha implementat el Directori d'empreses, establiments i registres.
- En els àmbits sectorials, s'han incorporat al catàleg de la FUE els tràmits d'obres més habituals, s'ha creat un nou model de tramitació dels informes previs d'incendis i, per primera vegada, s'ha aconseguit un nou model de tramitació electrònica per a les autoritzacions ambientals.
- Pel que fa al control *a posteriori* de les activitats per part dels ajuntaments, s'ha estandarditzat un primer model d'acta d'inspecció i s'ha posat a disposició un tràmit per a les entitats col·laboradores.
- S'ha millorat la tramitació generalitzant l'ús de formularis en HTML i introduint-hi validacions per evitar errors, millorant la informació sobre la documentació necessària i reduint les dades que han d'aportar les empreses.

En resum, d'un total de 136 obstacles identificats, en la primera i la segona fase se n'han resolt 125 (92 %). A continuació, gràcies al treball conjunt d'administracions i agents econòmics, s'han identificat 37 actuacions més, que s'han planificat per a la fase 3.

Tots els agents econòmics estan implicats en l'agilització.

Com pot ser que en diferents ajuntaments no em demanin el mateix?

Abans que existís la FUE, l'arrencada d'un negoci es podia tramitar en alguns ajuntaments amb comunicació (ho comunico i començo a treballar) i en canvi en d'altres calia demanar una llicència (demano el permís i he d'esperar que l'Administració l'aprovi). Aquesta heterogeneïtat generava inseguretats jurídiques a les empreses, així que, actualment, els tràmits de la FUE són homogenis per a tots els ajuntaments de Catalunya.

La FUE crea un estàndard en la regulació de les activitats econòmiques simplificant, definint i unificant criteris i requisits de tramitació. També estableix un règim de comunicació sempre que ho permeti el nivell de risc de l'activitat.

Jo entenc de la meua feina, vull que els tràmits me'ls faci el gestor

Ja hem dit que la FUE sempre ha posat l'usuari al centre. És per això que des del primer moment havíem d'identificar els diferents tipus d'usuari que tenen relació amb l'activitat econòmica i analitzar

les seves necessitats. Per oferir un servei efectiu i de qualitat s'han de construir unes eines i recursos que tinguin en compte cada tipus d'usuari.

En la tramitació de les activitats econòmiques és fonamental la **figura de les persones intermediàries i gestores**. Per aquest motiu la transformació digital dels serveis a les empreses havia de tenir en compte aquests agents clau, i regular també en aquest sentit. Quan un gestor, per exemple, feia una gestió presencial, signava un paper i l'Administració acceptava que la signatura era del titular. En passar d'aquest model a l'electrònic, les persones intermediàries en molts casos van acabar tenint les signatures digitals dels clients. Això suposava que sovint els titulars els donaven aquest certificat (com si els donessin les claus de casa) i no en tenien cap control ni podien veure res del que feia la persona intermediària. Era **necessari evolucionar cap a un nou model, realment electrònic**, en què cadascú pogués fer el seu rol sense perdre el control de les seves dades i certificats. Si la norma diu que el titular signa és perquè sigui conscient de què signa, i era important solucionar-ho.

Per treballar amb dades ja no servia la representació presumpta tradicional, per això es va regular jurídicament. Amb la Llei 18/2020, del 28 de desembre, de facilitació de l'activitat econòmica, i el Decret del Reglament de la Llei esmentada, es va regular la figura de la **persona autoritzada** i es va desenvolupar la solució pràctica per aplicar els diferents rols i permisos amb el **projecte de persones intermediàries**. El sistema d'autoritacions i permisos de l'Àrea privada permet que el titular reguli a qui deixa accedir a les seves dades i preparar les seves tramitacions. S'ha establert un flux de signatura, de manera que un cop preparada la tramitació sempre és el titular qui la signa i l'envia a tramitar. Cal destacar que es poden donar **d'alta permisos sense que l'Administració hagi de revisar poders**, ja que la representació es fa al moment amb la compareixença electrònica *apud acta* digital.

La persona intermediària també pot iniciar una petició de permisos i preparar la representació. Aquest és un canvi molt gran d'eficiència per a l'organització i directament lligada a la reducció de càrregues administratives a les empreses.

Manca d'assistència o suport personalitzat

Com a novetat d'aquest any, i amb relació a la visió d'orientació a l'usuari per a les empreses que han de fer tramitacions complexes i llargues, s'ha creat la figura de l'**agent FUE**, que ha de ser **un aliat de les empreses**. Es tracta d'una persona que ofereix atenció personalitzada, un contacte directe amb qui poder coordinar i resoldre qüestions específiques i que ofereix una experiència més humana i centrada en les necessitats de cada empresa. Perquè la FUE sempre ha estat un projecte que entén que és fonamental donar resposta de forma personalitzada i immediata a les necessitats reals de l'empresa.

Però... com està el meu tràmit?

Ja hem parlat de com la FUE aporta solucions i resol l'excés de burocràcia i l'agilitat en els procediments administratius, però és cert que una altra font de frustració per a moltes empreses i professionals és la falta de transparència en els processos. La FUE també ha abordat aquesta qüestió

proporcionant un accés centralitzat a tota la informació relacionada amb els tràmits i els requisits empresarials.

Des de la seva Àrea privada les empreses poden seguir fàcilment l'estat dels seus expedients, saber quins tràmits estan pendents i accedir a informació clau en temps real.

L'Administració ja té les meves dades, per què les hi he de tornar a donar?

La dada s'ha d'entendre com l'eix vertebrador de la relació entre l'empresa i l'Administració.

Les dades són de l'usuari i les estem recollint en una eina que es diu Directori d'empreses, establiments i registres. A partir d'aquest directori, les dades es poden mostrar a l'Àrea privada per oferir a l'empresa una visió 360° de les seves dades, els seus registres i establiments.

Ahora, el treball amb dades permet gestionar l'accés a aquestes dades per part dels representants i persones autoritzades de l'empresa, siguin internes o externes, i emplenar els formularis automàticament, amb l'objectiu d'aplicar el principi *only-once* ('una sola vegada'), perquè les empreses només hagin d'aportar les dades un cop per a les diferents administracions.

Risc d'incompliment involuntari de les regulacions

A més de l'eina de Cerca guiada per a l'inici d'activitat, s'ofereix una solució tecnològica que permet la configuració de serveis proactius, personalitzats i basats en les dades de l'empresa que consten al Directori d'empreses i establiments. Alguns dels serveis que s'ofereixen són, per exemple, enviar **avisos de caducitats i renovacions**, suggerir línies d'ajut que poden interessar l'empresa o bé informar d'altres tràmits, sense que l'empresa els hagi de sol·licitar.

Les empreses poden rebre els avisos sobre aquests serveis proactius al correu electrònic, a l'Àrea privada o al calendari d'esdeveniments.

Per concloure, estem donant resposta a les necessitats de les empreses aplicant la innovació i la tecnologia. És cert que encara topem amb esculls com la normativa excessivament complexa o les incidències tècniques, i que, per part nostra, encara queda molt per fer.

Per aquest motiu, estem preparant el pròxim pla FUE, en què prioritzarem el treball amb dades, la implantació de millores tecnològiques per a tots els tràmits (disposar de dades al Directori que facilitin l'emplenament automàtic, avançar en la tramitació unificada, oferir més serveis proactius), i la simplificació i agilització de les tramitacions complexes que, fins ara, no hem pogut transformar significativament.

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

Loli Triviño Villaverde

Cap del Servei de Solucions Digitals de la Finestreta Única Empresarial