

## COMUNICACIÓN TECNIMAP 2010

### **Línea de Trabajo: 3- "EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD" APARTADOS: "SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS"/ "REDUCCIÓN DE CARGAS"**

---

#### ***La simplificación administrativa y la eliminación de cargas para las empresas: La experiencia de la Oficina de Gestión Empresarial en Catalunya***

##### **Introducción:**

Las Administraciones han de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y para hacerlo posible disponen de unos recursos limitados, por lo que deben definir cuáles son los objetivos que quiere conseguir con los recursos que disponen y conseguirlos de la forma más eficiente posible. En este caso la innovación es un elemento clave, ya que no siempre es mejor el servicio que vale más, el más caro, sino aquel que en muchas ocasiones puede conseguir satisfacer de manera más eficiente las necesidades de los ciudadanos sin aumentar su coste, sino innovando el procedimiento de la prestación, haciéndolo más simple, sencillo y transparente para el ciudadano. **La Administración debe de reinventarse** para poder prestar en cada momento los servicios que necesita la sociedad y de la forma que esta necesita que le sean prestados (el qué y el como).

En la base de esta transformación de las administraciones públicas cuyo objetivo es prestar los servicios públicos más adecuados a las necesidades de los ciudadanos, en el momento que este los necesita y de la forma que lo requiere, está la clara **orientación de las políticas públicas a la ciudadanía**. La razón de ser de la Administración Pública ha de ser la satisfacción de las necesidades de los diferentes colectivos que conforman la ciudadanía (en el caso que nos ocupa nos referimos especialmente al sector empresarial), ofreciendo unos servicios integrados que sean fácilmente accesibles, tanto de forma presencial como por cualquier canal de relación, con independencia de cual sea la unidad prestadora del servicio. Se trata pues de un cambio de orientación, en el que el ciudadano debe situarse en el centro de atención de las políticas públicas, que supone necesariamente una transformación del marco jurídico, de un cambio tecnológico donde los instrumentos para la producción de los servicios no son los que disponíamos hasta entonces, pero sobre todo se trata también de un cambio organizativo interno que provoca **un verdadero cambio cultural de nuestras organizaciones**.

Para conseguir que el ciudadano sea el centro de atención, debemos implementar una **metodología** que sistematice la recogida de información y que nos permita:

1. Conocer las necesidades, y si es posible, anticiparnos a ellas. La administración debería actuar con proactividad y tener la capacidad de ofrecer productos y servicios avanzándose a las necesidades de la población.
2. Identificar las variables/dimensiones que intervienen en la valoración del servicio por parte del ciudadano.
3. Definir el posicionamiento de la Administración respecto de esas necesidades, decidiendo si su actuación aporta valor público o si por el contrario, el mercado puede prestar en mejores condiciones el mismo servicio.
4. Diseñar el servicio de acuerdo con las necesidades previamente identificadas y el posicionamiento, fijando los claros objetivos de la actuación pública.
5. Ofrecerlo en los términos que ha estado diseñado, garantizando al mismo tiempo, la máxima homogeneidad en la prestación. Para conseguirlo es imprescindible la participación de los recursos humanos de la organización, pero también la estandarización, la homogeneización, y la simplificación de los procesos, así como la multicanalidad en la prestación.

6. Evaluar como se están implementando las políticas públicas desde diferentes puntos de vista: consecución de los objetivos previstos, análisis costos-beneficios de la prestación del servicio, calidad del servicio ofrecido, adecuación del servicio prestado a las necesidades previamente identificadas,...
7. Rediseñar el servicio en función de las discrepancias observadas entre los objetivos establecidos y los resultados de la evaluación, es decir, buscar el "feedback" necesario entre los "clientes" y las organizaciones que los representan.

**El caso de la Generalitat de Catalunya: La Oficina de Gestión Empresarial (OGE)<sup>1</sup> una experiencia innovadora en el cambio de la relación con el sector empresarial, centrado en la simplificación administrativa y la eliminación de burocracia.**

Con el objetivo de que las empresas y los profesionales ahorren tiempo y dinero, el Departamento de Innovación, Universidades y Empresa, a través de la Oficina de Gestión Empresarial, ha apostado por la simplificación administrativa y la eliminación de barreras burocráticas. Desde el año 1990 con la creación de la OGU (Oficina de Gestión Unificada) se inició el embrión de la actual OGE, con el objetivo de constituirse como el punto único de contacto presencial con las empresas, para facilitar la tramitación administrativa. Con el tiempo, y en especial en los tres últimos años, se han impulsado las correspondientes **reformas jurídicas, organizativas y tecnológicas** que han permitido que la OGE funcione como punto de tramitación para las empresas, y que a través de la resolución inmediata, la simplificación de los trámites, la proximidad y las nuevas tecnologías, dé servicio a los empresarios y los profesionales, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones con la Administración. Todo ello, en especial armonía con las Directivas, las recomendaciones y Comunicaciones de la Unión Europea (en especial la COM(2007) 23 final, de 24 de enero del 2007) así como las posteriores medidas de simplificación aprobadas por el Gobierno del Estado en el año 2008 (*Plan de reducción de cargas administrativas*)<sup>2</sup>.

En el caso de Catalunya, tienen especial relevancia los "*Acuerdos Estratégicos para la internacionalización, la calidad de la ocupación y la competitividad de la economía catalana 2005-2007*"<sup>3</sup> y "*2008-2011*"<sup>4</sup> firmados por el Gobierno y los principales agentes económicos y sociales como muestra de proceso de diálogo y concertación. Ya en el primer "Acuerdo Estratégico", se hace referencia explícita al desarrollo de la Ventanilla Única Empresarial de Catalunya (acción núm. 54), y es con la revisión de éste y con la intención de dar un nuevo impulso que se concreta en el segundo "Acuerdo Estratégico" (2008-2011) los aspectos de simplificación y supresión de barreras a la actividad empresarial (medida 51) y la integración de los servicios a las empresas (medida 53).

---

<sup>1</sup> [www.gencat.cat/oge](http://www.gencat.cat/oge)

<sup>2</sup> <http://www.la-moncloa.es/NR/exeres/CF2E05B9-0454-4EEA-8A2C-BE981B7C8F01,frameless.htm?NRMODE=Published>

<sup>3</sup> Información sobre el "Acuerdo Estratégico para la internacionalización, la calidad de la ocupación y la competitividad de la economía catalana 2005-2007": <http://www.acordestrategic.cat/2005/>

<sup>4</sup> Información sobre el "Acuerdo Estratégico para la internacionalización, la calidad de la ocupación y la competitividad de la economía catalana 2008-2011": <http://www.acordestrategic.cat/cs/>

En plena concordancia con los Principios Comunes para la reducción de las cargas administrativas a las empresas propuestas por la Unión Europea en su Comunicación de Enero del 2007, se produce en Catalunya un fuerte impulso institucional cuyo objetivo es mejorar las relaciones entre las empresas y la Administración. En concreto, se han implementado diferentes **líneas de actuación** en las que la OGE ha centrado su actividad últimamente, y que ha continuación se detallan:

- **Eliminación de trámites que no aportan valor público:** Con la intención de cumplir con la necesaria adaptación de la Administración a la sociedad actual y a la prestación de un servicio necesario, se han eliminado diferentes trámites administrativos que afectan a diversos sectores empresariales, reduciendo la presentación de solicitudes y documentación por parte de los empresarios.
- **Simplificación de trámites que siguen manteniéndose:** Esta simplificación tiene por objetivo facilitar la relación de las empresas y los profesionales con la Administración, por medio de diferentes actuaciones:
  - Revisión de requisitos exigibles y eliminación de aquellos que no aportan ningún valor.
  - Eliminar la aportación de documentación que no sean imprescindibles y, consultar y validar por medios electrónicos aquella información que se encuentra en poder de las diferentes Administraciones Públicas (interoperabilidad) si se dispone del consentimiento del empresario (información tributaria, de la seguridad social, datos identificativos...).
  - Introducción de las Declaraciones Responsables, como un medio que permite que un trámite se convierta en "documentación cero", ya que contiene la declaración del titular conforme cumple con una serie de requisitos sin necesidad de acreditarlo con la documentación pertinente. Esta acción faculta a la Administración a hacer las comprobaciones necesarias (a posteriori) para verificar el cumplimiento de todos los requisitos.  
Hemos de tener en cuenta que la implantación de las Declaraciones Responsables supone un esfuerzo importante de revisión y simplificación del trámite afectado desde la necesidad de cumplir determinados requisitos, hasta su proceso de resolución. También ha supuesto un importante impacto organizativo, ya que supone una actividad de comprobación por muestreo a posteriori, y, por tanto una modificación de la actividad administrativa en la resolución del expediente. La importancia de la implantación de las Declaraciones Responsables recae en el hecho que implica un cambio cultural en la organización: se basa en la relación de confianza entre la Administración y los empresarios y por ello la Administración modifica sus procedimientos (comprobación a posteriori).
  - Revisión del procedimiento administrativo de gestión de trámites con la voluntad de eliminar aquellas acciones que no aporten valor y acorten el tiempo de tramitación, cuando la resolución sea diferida en el tiempo.
- **Incremento de los trámites con resolución inmediata:** El personal de atención presencial de los puntos OGE esta formado para validar la información que le entregan los empresarios y si ésta es correcta resolver el procedimiento en el momento de la presentación. Este hecho aporta un gran valor añadido a los empresarios ya que reduce a cero el tiempo de espera y, por tanto, minimiza los costes. Esta manera de actuar es pionera en todo el Estado y en la Unión Europea, ya que en el resto de países las "ventanillas únicas" que existen no resuelven en el momento, solamente

reciben la documentación y la hacen llegar al órgano competente que corresponda.

- **Avance hacia la Ventanilla Única Empresarial (incremento de los trámites de diferentes unidades administrativas que se pueden iniciar o resolver en un único punto presencial):** Se trata de iniciar (y si es posible, resolver) en un único punto los trámites para poner en marcha una actividad empresarial o bien para modificar su actividad, aunque afecten a diferentes órganos de la Generalitat o incluso a otras administraciones públicas.
- **Impulso de la tramitación electrónica:** Una vez se ha conseguido la simplificación de trámites, se ha de abordar su presentación y gestión por medios electrónicos. Se está trabajando (junto con los órganos transversales competentes en el impulso de la administración electrónica) en la construcción de servicios electrónicos en el portal corporativo de reciente creación, llamado "Oficina Virtual de Trámites de Empresa" de la Generalitat donde no sólo se garantiza la presentación electrónica (inicio de la tramitación), sino también todas aquellas acciones de gestión del trámite por medios electrónicos, gracias a los módulos comunes de tramitación electrónica (formulario electrónico, registro electrónico, pago electrónico, gestión electrónica del expediente, notificación electrónica y consulta del estado del trámite).
- **Colaborar, en la medida de lo posible, para evitar que la nueva producción normativa introduzca nuevas cargas al mundo empresarial:** Se han hecho propuestas de modificación de la producción normativa, para intentar evitar nuevas cargas al mundo empresarial. Se propone el seguimiento de una Guía de buenas prácticas para la elaboración y revisión de la normativa y, tal como en ella se dispone, la cuantificación de las cargas administrativas con metodologías de referencia e informes de evaluación de impacto de las medidas propuestas.

Todas estas actuaciones se han llevado a término en un **primer momento**, gracias a la creación de un **Grupo de Trabajo Interdepartamental** (febrero 2007) <sup>5</sup>que elaboró un plan de acción, aprobado por Acuerdo de Gobierno de la Generalitat de Catalunya (julio 2007) <sup>6</sup> donde se concretaron 48 medidas para facilitar los trámites a la actividad económica y empresarial y la simplificación de las relaciones con la Administración, que implicaban a casi todos los Departamentos de la Generalitat, y del cual se hace un seguimiento periódico para evaluar su nivel de implantación. El objetivo de este Grupo de Trabajo Interdepartamental consistía en concretar las principales medidas que permitieran reducir los costes innecesarios a las empresas, eliminar los obstáculos a la adaptabilidad y la innovación empresarial, para contribuir al desarrollo de la actividad económica de Catalunya, manteniendo la defensa de los intereses públicos. Este Grupo de trabajo mantuvo entrevistas con las organizaciones empresariales más representativas de Catalunya (Cámaras de Comercio, PIMEC, FOMENTO, ACECMA Y CECOT) así como con expertos medioambientalistas y administrativistas.

El resultado de este Grupo de Trabajo fue el Acuerdo de Gobierno que aprobó las 48 Medidas para la facilitación de trámites a la actividad económica y empresarial y

---

<sup>5</sup> Departamentos de la Generalitat que formaron el Grupo Interdepartamental: Presidencia/ Innovación, Universidades y Empresa/ Economía y Finanzas/ Governación y Administraciones Públicas/ Política Territorial y Obras públicas/ Agricultura, Alimentación y Acción Rural/ Trabajo/ Medio Ambiente y Vivienda.

<sup>6</sup> Acuerdo de Gobierno de Julio del 2007 "Aprobación de 48 medidas para la reducción de barreras a la actividad económica y empresarial y la simplificación de las relaciones con la Administración de la Generalitat de Catalunya"

[http://www.gencat.cat/acordsdegovern/20070717/20070717\\_AG.pdf](http://www.gencat.cat/acordsdegovern/20070717/20070717_AG.pdf)

la simplificación de sus relaciones con la Administración. Estas 48 medidas afectan a 204 trámites concretos de la Administración de la Generalitat. Algunas de estas medidas tuvieron una aplicación inmediata desde la aprobación del Acuerdo de Gobierno, otras necesitaron del correspondiente desarrollo normativo y otras programaban su aplicación a los dos años, por su complicación tecnológica y operativa.

A modo de resumen, se pueden clasificar las 48 medidas aprobadas en 4 grupos de actuaciones:

- Actuaciones "ex ante" (el 4% de las medidas): son actuaciones que tienen como finalidad vigilar que la futura producción normativa no cree cargas innecesarias a la actividad económica.
- Actuaciones de Simplificación i / o desregulación (el 58% de las medidas): son actuaciones encaminadas a reducir la carga burocrática que no crea valor público al proceso. Básicamente se trata de utilizar declaraciones, hacer comunicaciones de los datos y hacer el control a posteriori de la actividad.
- Actuaciones de propuesta de eliminación (el 2% de las medidas): Son actuaciones destinadas a eliminar trámites que no aportan valor.
- Actuaciones de Administración Electrónica (el 36% de las medidas): son actuaciones que tienen por objetivo prestar unos servicios públicos más eficaces y de mayor calidad con el uso de las TIC.

Después de la experiencia de este Grupo de Trabajo, el Gobierno de la Generalitat vio necesario dar un paso más, motivo por el cual en Mayo del 2008, se publicó el **Decreto 106/2008 "de medidas para la eliminación de trámites y la simplificación de procedimientos para facilitar la actividad económica"**<sup>7</sup> que se ha convertido en un buen instrumento normativo, organizativo y de tramitación, en favor de la simplificación de relaciones entre la Administración de la Generalitat y el sector empresarial.

El Decreto 106/2008 (conocido como el Decreto de Simplificación para las empresas) perseguía 3 finalidades principales:

1. Eliminar procedimientos que se consideraba que ya no tenían finalidad pública, consiguiendo como resultado una importante disminución de cargas administrativas a las empresas.
2. Simplificar un elevado número de procedimientos administrativos y conseguir su resolución en el momento de solicitud (inmediata), con un único contacto con el interesado (Resolución en el frontal de tramitación). Con esta importante simplificación se estaba dando un importante paso para la tramitación electrónica de dichos trámites. El instrumento utilizado debe ser la Declaración Responsable, y su competencia reguladora jurídica.
3. Establecer el modelo de relación entre las empresas y la Administración de la Generalitat. Este modelo ha de ser integrador de servicios y ha de permitir que la empresa se relacione con la Administración con el menor coste posible (en tiempo y espacio). Se trata pues de reducir el tiempo que la empresa destina a suministrar datos a la Administración, a rellenar formularios, a recabar informaciones de terceros o a informarse de los pasos a seguir. Por otro lado, debe reducirse la distancia que debe recorrer el empresario para relacionarse con la administración (mientras no pueda hacerlo en su totalidad por medios electrónicos). En este sentido se pretendía poner a disposición de los empresarios los máximos puntos presenciales pero con visión integrada.

---

<sup>7</sup> Decreto 106/2008 de 6 de Mayo, de medidas para la eliminación de trámites y la simplificación de procedimientos para facilitar la actividad económica. [http://www.gencat.cat/diari\\_c/5131s.htm](http://www.gencat.cat/diari_c/5131s.htm)

Este Decreto, en su vertiente organizativa, consolida el importante papel **transversal** de la Oficina de Gestión Empresarial i toda su red de 22 puntos presenciales (5 oficinas propias y 17 en colaboración con las Cámaras de Comercio, como más tarde se mencionará), con la vocación de convertirse en la Ventanilla Única Empresarial de Cataluña. La OGE se convierte en el frontal de servicio a las empresas y constituye un punto de referencia para la información, asesoramiento, tramitación unificada y resolución de los procedimientos que afecten a las empresas en su relación con la Administración, sea cual fuere el órgano competente en la materia. Se ha de tener en cuenta que la OGE gestiona y resuelve trámites de 10 de los 15 Departamentos de la Generalitat.

Es importante destacar el **efecto innovador** que tuvo la publicación de este Decreto, en Mayo del 2008 y su perfecta sintonía con las normativas europeas. De hecho, en el momento que empezó a elaborarse el decreto (segundo semestre del 2007) no existía la coyuntura económica actual, y tampoco presión mediática que impulsara trabajar en los términos que el Decreto recoge. En el Estado Español aún no se habían hecho públicos los Planes de reducción de cargas administrativas de las empresas ni se habían iniciado los trámites regulatorios para el desarrollo del marco normativo de la Directiva de Servicios de Mercado Interior. La publicación del Decreto 106/2008 tuvo un efecto innovador importante, proponía un cambio de modelo de relación entre la Administración y las empresas, en definitiva obligaba a la Generalitat a realizar el cambio cultural necesario, y en plena sintonía con la normativa europea.

Sin embargo, uno de los aspectos más gratificantes fue su **efecto propagador** al estilo "mancha de aceite" en algunas de las Comunidades Autónomas del Estado Español. De hecho, desde noviembre del 2008 otras unidades de la Generalitat, así como otros Gobiernos Autonómicos de España (Castilla la Mancha, Comunitat Valenciana, Govern de les Illes Balears...), se han interesado para poder aplicar estos criterios de simplificación en su ámbito. Por tanto, se está consiguiendo extender este cambio de cultura como una mancha de aceite a otras unidades de la misma Administración y, incluso de otras Administraciones. En efecto, La Ley "Omnibus" (que ha de permitir aplicar la Directiva de Servicios en el Estado Español recoge la traducción literal al castellano del concepto de Declaración Responsable que, de manera totalmente innovadora y sorteando numerosas dificultades, introdujo el Decreto 106/2008. Este hecho, supone un apoyo y un reconocimiento importante al esfuerzo de simplificación realizado por la Generalitat, que después se ha materializado en la gestión diaria de la OGE. Su valor reside pues en su **capacidad de inspiración y contagio** a otras unidades de la propia Administración así como a otras administraciones públicas del país, Estado o incluso europeas.

Finalmente, y no menos importante ha sido la **especial colaboración con las organizaciones empresariales**. La Generalitat de Catalunya ha dejado de manifiesto siempre su voluntad de colaborar con las organizaciones empresariales y en especial con las Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de Catalunya entidad que integra todas las empresas catalanas y que ejerce su presencia en todo el territorio catalán impactando profundamente en la economía local del país. Con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a las Empresas, y avanzar en la simplificación administrativa nació en el año 2001 el encargo de gestión entre la OGE y las Cámaras por el que éstas asumen servicios de información y tramitación administrativa relativos a actividades empresariales en el ámbito territorial de Catalunya. La importancia de dicho encargo de gestión recae en una doble premisa: por un lado cualquier oficina de las Cámaras de Comercio en Catalunya puede realizar los mismos trámites que las oficinas de la OGE y con el mismo nivel de profundidad (hasta la resolución inmediata) y por otro lado, tienen capacidad para actuar en cualquier actividad y en cualquier punto del territorio, aunque supere el ámbito territorial de la Oficina de la Cámara de Comercio. Por ejemplo, un

ciudadano en Girona que desee iniciar su actividad económica en Lleida, puede realizar los trámites desde la oficina de la Cámara de Comercio de Girona. Este encargo de gestión, conlleva la correspondiente compensación económica que se revisa anualmente, en función de los trámites efectuados desde los puntos presenciales de las Cámaras de Comercio. Para dar mayor relevancia a dicha voluntad, en Enero del 2009 se firmó el **Convenio Marco entre la Generalitat y las Cámaras** con el objetivo de colaborar y trabajar conjuntamente para el desarrollo de la economía y el tejido empresarial de Catalunya. En este convenio de amplio alcance se aprobaron diferentes líneas de actuación, entre ellas, y dentro del conjunto de medidas dedicadas a la mejora y simplificación de los procesos administrativos para la realización de la actividad económica, la creación de un grupo de trabajo entre las dos instituciones para la implantación de la Ventanilla única empresarial a través de la red de oficinas OGE presentes en el territorio de Catalunya.

### **Resultados y valoración del primer año de la entrada en vigor del Decreto 106/2008**

El Decreto 106/2008, aunque se publicó en mayo del 2008, tuvo su entrada en vigor el 17 de noviembre del mismo año. Al año y tres meses de su entrada en vigor, puede afirmarse que el resultado ha sido satisfactorio, y además, dada la coyuntura económica del país, ha supuesto un elemento de anticipación y "proactividad" de la administración, muy valorada por el sector empresarial que es su destinatario. La evaluación de los resultados los agruparemos en 4 apartados:

- Eliminación de trámites
- Valoración del instrumento principal de simplificación: el uso de las Declaraciones Responsables.
- Resolución inmediata en el frontal: eliminación del tiempo de espera.
- Orientación al empresario

#### **1. Eliminación de trámites:**

Con la publicación del Decreto 106/2008, desde Junio del 2008, se **eliminaron 13 trámites** relacionados con los sectores de aparatos de presión, de vehículos automóviles, de instalaciones frigoríficas, de metrología, y de turismo (bares y restaurantes) que no aportaban valor y que sin embargo:

- Supone la **supresión de la presentación de 5.300 solicitudes/año**
- Supone **evitar la presentación de 11.500 documentos/año** por parte de los empresarios.
- En el caso de establecimientos de restauración, la eliminación del trámite ha permitido que las empresas en conjunto **se hayan evitado 34.500 días de espera de tramitación.**

#### **2. Los beneficios de las Declaraciones Responsables**

Como se ha comentado anteriormente, una de las principales innovaciones del Decreto 106/2008 es la definición e implantación de la figura de la "Declaración Responsable" a través de la cual el titular declara el cumplimiento de los requisitos exigidos legalmente en la normativa de aplicación del trámite y que dispone de la documentación acreditativa. Se establece pues, una **relación de confianza** que evita al empresario tener que aportar un gran número de documentación que la Administración puede obtener por otros medios, o bien, en otro momento posterior de la tramitación. Con esta/s declaración/es la Oficina de Gestión Empresarial (OGE) inscribe la actividad en el correspondiente registro, por ejemplo, sin necesidad de aportar documentación ni tampoco revisarla. A posteriori, bien la

OGE, bien la unidad competente, comprueba por muestreo que efectivamente, la empresa cumple los requisitos que ha declarado.

Se introduce un cambio en la relación de la Administración con las empresas que comporta **pasar de un modelo complejo** dónde la manera de operar consiste en que el titular presenta una solicitud, aporta una documentación que justifica el cumplimiento de los requisitos, la administración realiza las correspondientes comprobaciones y inspecciones y con todo ello emite la resolución de la autorización correspondiente, **a un modelo simple**, en el que el titular declara que cumple con los requisitos que establece la normativa y la Administración de manera automática realiza la correspondiente inscripción en un registro o bien, el empresario inicia su actividad empresarial inmediatamente después de haber presentado la comunicación sin necesidad de esperar ninguna autorización.

Esta mejora **ha afectado a más de 16.000 trámites** des de Noviembre del 2008 a Noviembre del 2009, y **ha permitido ahorrar la aportación de más de 61.000 documentos a los empresarios.**

Tramites donde se aplica la Declaración Responsable	Total	Número documentos eliminados (en promedio)	Total documentos eliminados
Registro de Establecimientos Industriales de Catalunya / Registro de Industrias Agroalimentarias de Catalunya	5.073	2	10.146
Registros de actividades Especificas	9.259	5	46.295
Registro de Turismo de Catalunya	998	4	3.992
Comercio	890	1	890
	<b>16.220</b>		<b>61.323</b>

### **3. La resolución en el frontal: tiempo de espera igual a cero**

El Decreto ha incrementado el número de trámites que pueden resolverse en el frontal (oficinas de la OGE), es decir, en el mismo momento en el que el empresario se dirige a la administración y aporta el formulario con la Declaración Responsable o en su defecto la documentación correcta. La resolución de los trámites en un único contacto permite a las empresas reducir a cero el tiempo de espera para legalizar una determinada actividad.

A partir del Noviembre del 2008, se han añadido a la lista de los trámites de resolución inmediata los siguientes:

- Expedición de certificados de responsable de taller de reparación de automóviles.
- Diversos registros relacionados con los automóviles, y los metales preciosos.
- Los trámites del Registro de Turismo de Catalunya (altas, bajas, modificaciones de datos... de los diferentes objetos registrales: hoteles, establecimientos de turismo rural, apartamentos turísticos, campings...)
- Trámites de comercio: venta en liquidación, venta de saldos ocasionales y permanentes.
- Trámites de Minas: directores facultativos, aprobación concreta de trabajos (subcontratas) para recursos de determinadas secciones.

- Otros trámites como son: certificados de no sanción, aviso previo de obras, declaración de la facturación de empresas subministradoras de agua...

**Durante el tiempo de vigencia del Decreto se han podido resolver casi 4.000 nuevos trámites que han supuesto un ahorro para las empresas de casi 81.000 días de tramitación.**

Resolución en el frontal de nuevos tramites	Total	Promedio de tiempo de resolución (en días)	Tiempo ahorrado (en días)
Tacógrafos y limitadores	83	15	1.245
Comercio	890	8	7.120
Talleres y joyería	7	15	105
Certificados de no sanción	1.194	5	5.970
Responsables de Talleres	633	8	5.064
Registro de Turismo de Catalunya	998	30	29.940
Bajas del Registre de establecimientos industriales de Catalunya	919	30	27.570
Comunicación de directores facultativos	51	5	255
Aprobación concreta de trabajos para recursos de les secciones C i D	6	5	30
Carnets de minas	672	5	3.360
	<b>3.805</b>	<b>13</b>	<b>80.659</b>

#### **4. Orientación al empresario:**

La implantación de estas medidas se ha hecho pensando en todo momento en el ahorro de tiempo, recursos (dinero) y documentación a presentar por parte de los empresarios.

Por este motivo, se ha pasado de emplear formularios planos a trabajar con **formularios "inteligentes"** que se auto construyen en función de los trámites que el empresario solicita y que están disponibles en el web de la OGE<sup>8</sup>. Sería el caso de los Registros de Actividades Específicas que con **un único formulario se pueden realizar más de 30 trámites diferentes**. De esta manera, cuando un empresario debe inscribirse en diferentes registros no es necesario que rellene diferentes formularios sino que accediendo a uno solo puede seleccionar los trámites que debe realizar y de forma automática se le construye la Declaración Responsable con todos los aspectos que debe declarar, en función de dichos trámites.

El esfuerzo de definición que ha supuesto diseñar estos formularios inteligentes ha sido importante e innovador. Este aspecto ha sido muy importante para dar el siguiente paso: posibilitar la tramitación electrónica en su globalidad, aspecto en el que actualmente se está trabajando.

<sup>8</sup> <http://www.gencat.cat/oge/>

## **5. Resistencias internas :**

Finalmente, y como último elemento de valoración cabe resaltar el hecho que un cambio de relación entre las empresas y la administración como el que se ha llevado a cabo en la Generalitat de Catalunya, que supone un cambio cultural, organizativo, jurídico y metodológico ha creado y sigue creando resistencias internas que deben vencerse sobre todo a base de información, pedagogía (formación) y seguimiento constante de la actividad que los diferentes Departamentos tienen con el sector empresarial. Es necesario crear una serie de alianzas, especialmente con las unidades transversales de carácter jurídico para conseguir que las normas que se producen y que afectan al sector empresarial sigan la dirección marcada por el Decreto 106/2008 y que no se produzcan contradicciones, especialmente en el marco jurídico que los Departamentos van elaborando. Para reforzar este aspecto, en el momento de redactar esta comunicación, se ha puesto a debate de los diferentes Departamentos de la Generalitat el contenido de una "Guía de Buenas prácticas, para la elaboración y revisión de normativa con incidencia en la actividad económica", que esperamos sea aprobada en breve por el Gobierno de la Generalitat. Es necesario pues tener una actitud proactiva y no bajar la guardia para mantener un nivel de coherencia para con el sector empresarial, siendo conscientes de la dificultad que conlleva consolidar este cambio cultural que afecta a todos los ámbitos administrativos (estratégicos, jurídicos, gestores, promotores, ...).

Por otra parte, es importante también dotar a las unidades de los correspondientes recursos para implantar las soluciones tecnológicas que pueden favorecer la implantación de estos cambios, y sobre todo, alentar a las unidades de carácter transversal para que faciliten la construcción de soluciones tecnológicas de carácter corporativo que den solución a la tramitación electrónica de todos los Departamentos que prestan servicios a las empresas.

## **CONCLUSIONES:**

- Aunque en el momento económico y social actual (2010), es imprescindible que las administraciones públicas modifiquen las relaciones con el sector empresarial, enfoquen sus políticas económicas en el marco de la simplificación administrativa y tengan como objetivo eliminar la burocracia como elemento que dificulta la actividad económica, dos o tres años atrás (2007-2008) suponía un desafío, y porqué no decirlo, cierto acto de valentía.
- La Generalitat de Catalunya, y especialmente, des de la Oficina de Gestión Empresarial (OGE) se ha realizado una importante apuesta de cambio en el modelo de relaciones con las empresas, realizando los cambios jurídicos necesarios (especialmente el Decreto 106/2008), tecnológicos y organizativos que han permitido obtener importantes resultados de simplificación administrativa y que han sido expuestos en esta comunicación.
- Somos conscientes que queda mucho camino por andar, y que este cambio que hemos iniciado debe impregnar todas y cada una de las personas de la organización para conseguir el objetivo, pero también debemos congratularnos de haber iniciado el camino en un buen momento y que ya

llevamos una inercia que no puede parar y que nos va preparando para hacer realidad la tramitación electrónica completa con el sector empresarial.

- Cuando se proponen cambios de la magnitud del que se ha expuesto, uno se encuentra en el camino muchas y diversas resistencias que deben vencerse a base de convicción, liderazgo, información, comunicación, formación y coherencia. La consolidación de estos cambios es una tarea ardua y de largo recorrido, puesto que implican un cambio en la relación entre las empresas y la Administración, basado en una relación de confianza y no de "superior a inferior", que implica necesariamente un cambio cultural interno en la organización prestadora de los servicios (el qué) y que impacta no solo en la modificación del marco normativo, sino sobre todo en el proceso de tramitación y resolución administrativa (el como). Nadie ha dicho que vaya a ser fácil, pero lo que si es seguro es que por el mero hecho de simplificar la relación de los empresarios con la Generalitat, de facilitar la actividad económica y empresarial, y de ahorrarles tiempo y dinero, merece la pena seguir con compromiso iniciado en la Generalitat, des de la Oficina de Gestión Empresarial, hasta el final.

**Barcelona, 3 de Marzo del 2010**