

Resum Executiu PLA FUE 2019-2021

*Treballem plegats per aconseguir
que les empreses facilitin les dades a l'administració
una única vegada*



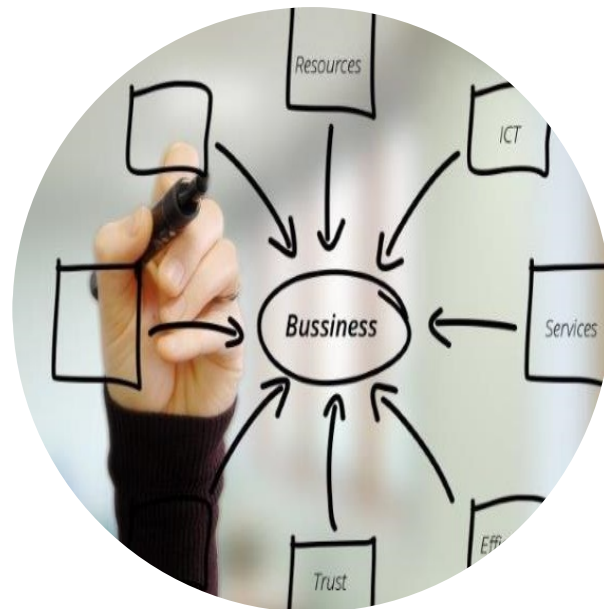
**Finestreta
Única Empresarial**

Gener 2019

Nou model de relació entre empreses i administració

Les PIME **al centre** de l'escenari de les polítiques públiques

- Canvi cultural intern en l'organització
- Canvi del marc normatiu
- Canvi tecnològic



La FUE com a motor de millora de la competitivitat de les PIMES

Què hem fet fins ara?

1. Implantar la FUE

per a fer realitat el **nou model de relació amb les empreses**

- Pla FUE 2011-2014
- Pla FUE 2015-2017

2. Implicar a totes les administracions catalanes

- a través d'un nou marc jurídic: la **Llei 16/2015 de Simplificació administrativa**
- Conveni Marc entre Generalitat de Catalunya, AOC, Diputacions (Bcn, Girona, Lleida i Tarragona), ACM i FMC per a la implantació de la FUE.

3. Facilitar els instruments necessaris

a totes les administracions per dur a terme aquest canvi:

- **Canal Empresa**, el portal electrònic únic per a les empreses
- **Cerca Guiada de Tràmits**
- **Tramitador d'expedients interdepartamental (TEI)**
- **Repositori Administratiu de dades d'activitats econòmiques (RADAE)**

4. Donar a conèixer la FUE

Tant a nivell intern com extern



**Finestreta
Única Empresarial**

espai físic o virtual

on **l'empresa** té a l'abast
els **serveis i tramitacions**
necessàries

per desenvolupar

la seva **activitat**,

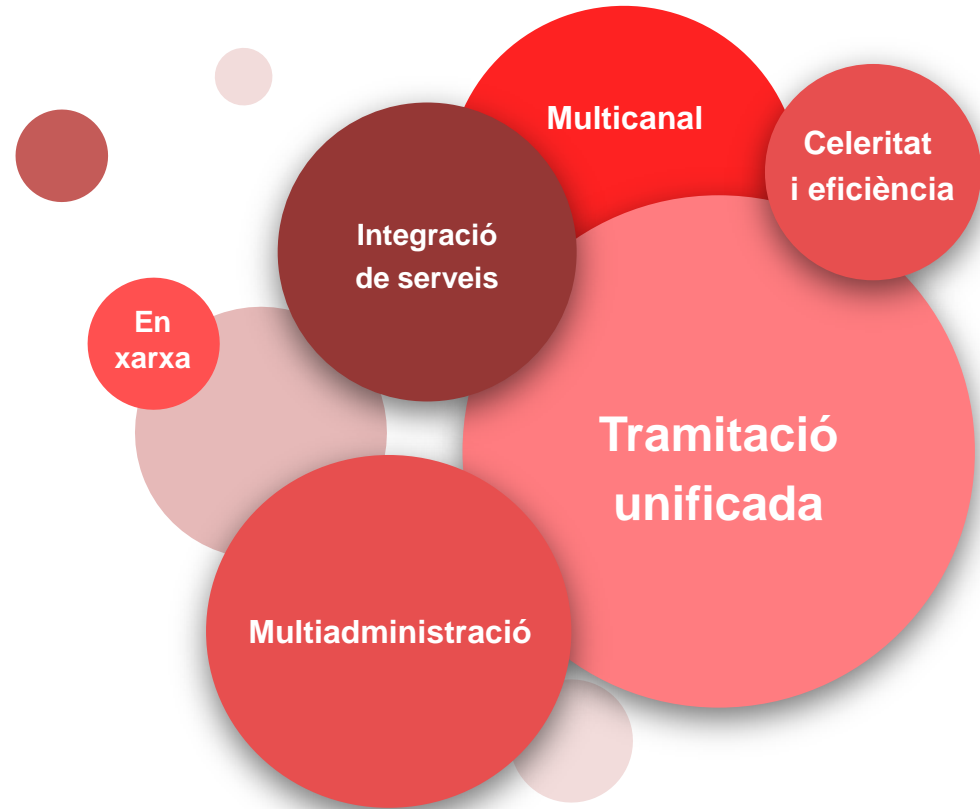
durant **tot el cicle de vida**,

sense tenir en compte quina administració

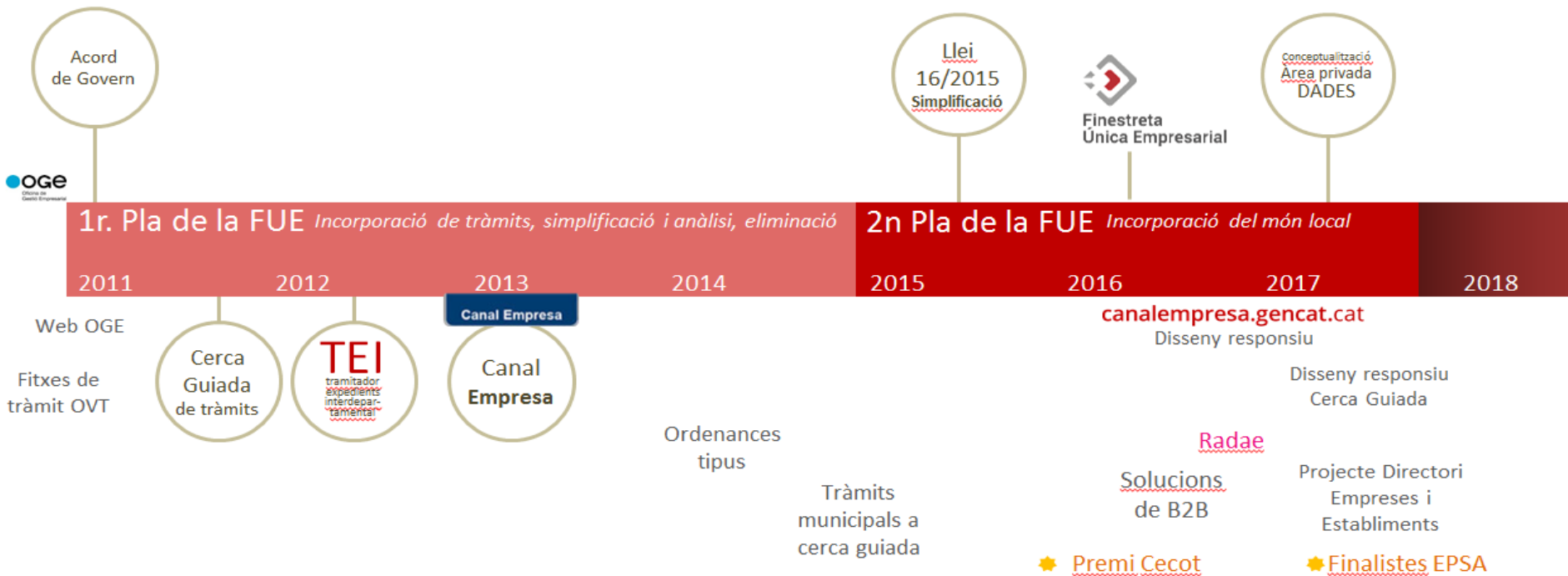
n'és responsable



la Finestreta Única Empresarial... de l'empresa



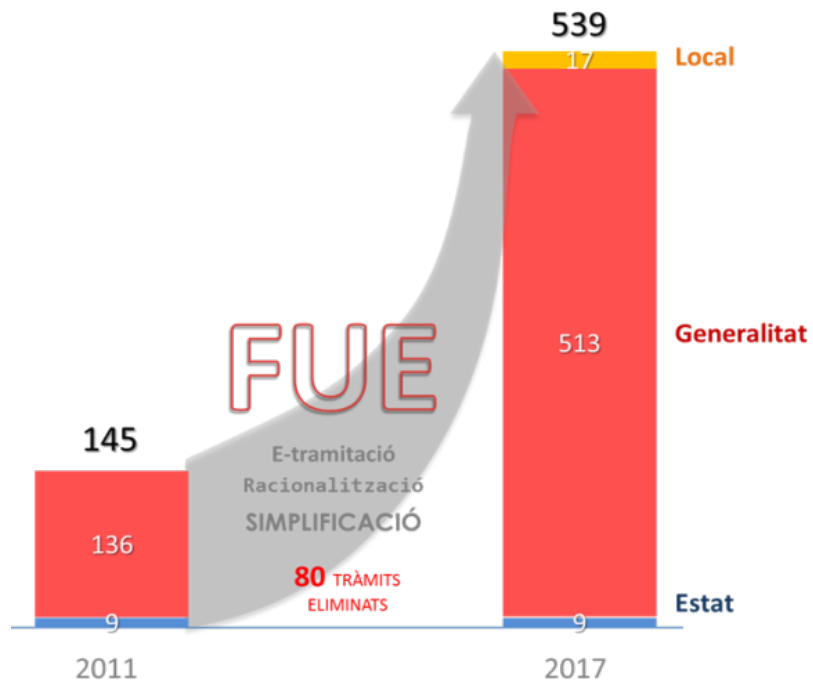
El recorregut de la FUE





Catàleg

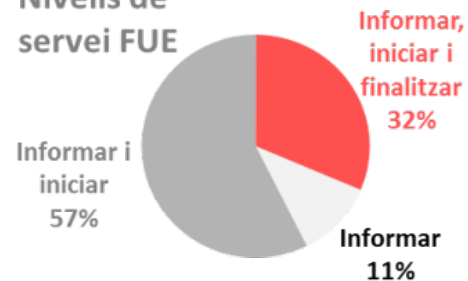
Increment del nombre de tràmits en el Catàleg de Tràmits de la FUE



Tràmits del catàleg disponibles en electrònic

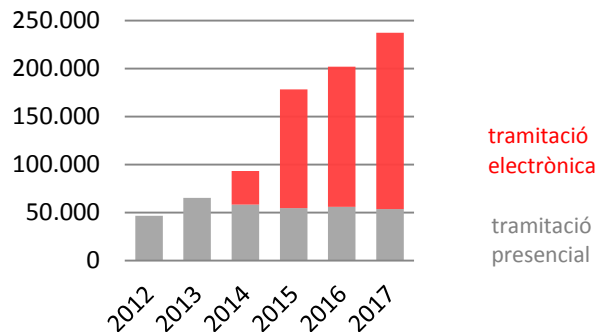


Nivells de servei FUE





Canal de tramitació



Expedients gestionats des de la xarxa d'oficines OGE

2011: 47.000

2017: 240.000

↑400%

Expedients electrònics

han incrementat progressivament sent al

2017 el 77% del total d'expedients gestionats

Expedients de subvencions

incorporats a la tramitació de l'OGE

2015: 5.600

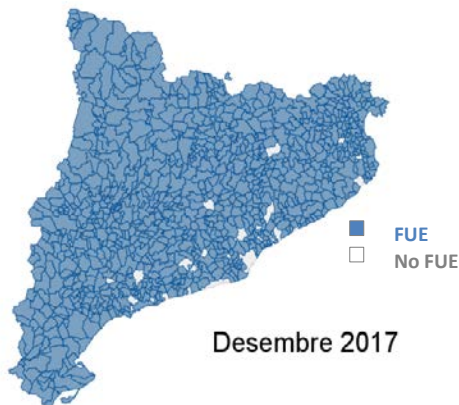
2017: 11.200

↑200%

Any	Línies incorporades	Modalitats	Expedients SUBVENCIONS
2015	39	58	5.659
2016	43	68	11.509
2017	50	53	11.234
Total	132	179	28.402



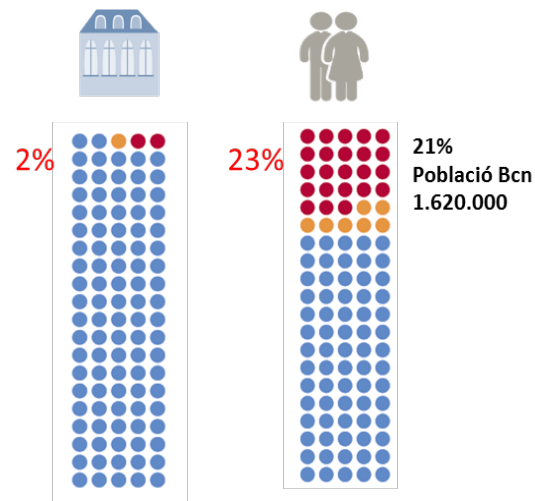
Implantació de la FUE al territori



2017: **916 ajuntaments** incorporats a la **FUE**, que representen un 97% del total, i 12 en curs.

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

Tenim pendents altres ajuntaments mitjans com Sitges, Arenys de Mar o Cubelles.



Respecte a la població afectada, els **ajuntaments adherits aglutinen el 77% de la població total**, restant 19 ajuntaments en l'actualitat, que no ens consta que hagin iniciat les tasques per adherir-se a la FUE i que apleguen a 1,7 milions de persones, el 23% del total.



Plantejaments del nou Pla de la FUE



Estat de la situació

Gràcies als avenços tecnològics podem –i és urgent que ho fem- repensar totalment com l'administració es relaciona amb els seus usuaris

El procediment administratiu electrònic s'ha estat aplicant com una transposició del que tradicionalment es feia presencialment i en suport paper



Aquesta transposició sense una reflexió on es tingui en compte totes les possibilitats digitals en origen, està comportant algunes deficiències i disfuncions a les empreses i als professionals en la seva relació amb l'administració i òbviament també als empleats públics

Quines dificultats ens trobem?



Parlem de formularis i documents enlloc de **PARLAR DE DADES** que ha de poder gestionar el titular o qui aquest autoritzi



AUTENTICACIÓ EN UN ESPAI PERSONAL de l'empresa hauria de ser **IGUAL DE VÀLID QUE LA SIGNATURA.** **Facilitaran l'ús de dispositius mòbils** des d'on el titular de l'activitat pot validar les dades que rep l'administració



INFORMAR LES DADES UN ÚNIC COP



Per treballar en xarxa cal **ESTANDARDITZAR I HOMOGENEÏTZAR UNS CAMPS D'INFORMACIÓ BÀSICS** que tinguin el mateix significat per tots els actors i a la vegada definir un llenguatge comú que permeti entendre'ns



COMPTAR AMB LA IMPLICACIÓ DELS PRINCIPALS ACTORS: clients externs, empreses, intermediaris, professionals, institucions representants d'aquests col·lectius i els treballadors de les diferents administracions públiques.

1. PROXIMITAT

i escolta de les necessitats reals dels empresaris i professionals i també del personal al servei de l'administració



2. TOTHOM HI GUANYA

treball col·laboratiu amb les unitats responsables de les diferents administracions, les organitzacions empresarials i els propis empresaris.



3. POSA-HI RECURSOS

La clau per aconseguir un model win-win és **posar els recursos necessaris, ja siguin humans o econòmics.**



4. ADAPTACIÓ CONSTANT

els canvis en les necessitats dels clients, el desenvolupament de noves tecnologies i l'aparició de noves activitats econòmiques constitueixen un repte continu pel sector públic i privat.

tot es pot fer no només diferent sinó millor





Projecte de gran complexitat que segueix la línia de les directrius europees en matèria de reducció de càrregues a l'activitat econòmica i que vol **comprometre's amb uns estàndards de qualitat de servei, mesurar la satisfacció dels seus clients, i gestionar la seva cartera de serveis amb més eficàcia**

VOLEM:

- Donar resposta a les demandes de *major qualitat i accessibilitat* per part d'empreses i professionals.
- *Millorar internament* la forma de treballar per tal que sigui més eficient i generi una millor organització dels processos i circuits.

MILLORA CONTINUA, ens permet:

- Recollir suggeriments i propostes de noves actuacions per part dels agents econòmics i representants de les empreses.
- Analitzada la seva viabilitat s'incorporen com a noves línies d'actuació per tal d'incrementar la qualitat dels serveis prestats.
- Donar compte dels resultats obtinguts amb l'aplicació de les mesures acordades i avaluar-ne periòdicament els resultats.



ACTUACIONS en el marc de la millora contínua

- Reunions periòdiques
- Grups de Treball
- Comunitats de Pràctiques (CoPs)
- Sessions d'avaluació
- Conceptualitzacions amb Design Thinking
- Enquestes periòdiques



Participació des del 2017 en el

PROGRAMA EUROPEU INTERREG PURE COSMOS

- Avaluació del projecte de la Finestreta Única Empresarial
- Introducció de millores en l'abast i la gestió del mateix.
- Conèixer altres bones pràctiques i experiències
- Incorporar-les al nostre model de gestió, com per exemple: els serveis d'assessorament a les empreses o els serveis de finançament.

A. POSEM-NOS D'ACORD

Garantir estandardització dels règims d'intervenció i dels procediments a les diferents administracions públiques

Per aconseguir aplicar la *revolució digital* és necessari disposar d'un marc jurídic que faci **taula rasa** i reguli la relació de les empreses amb l'administració **amb una visió digital en origen**.

Cal definir els processos d'acord amb les noves tecnologies **NO** digitalitzar els processos existents.

La legislació bàsica (Llei 39/2015 de procediment administratiu comú) és analògica, **NO** DIGITAL.

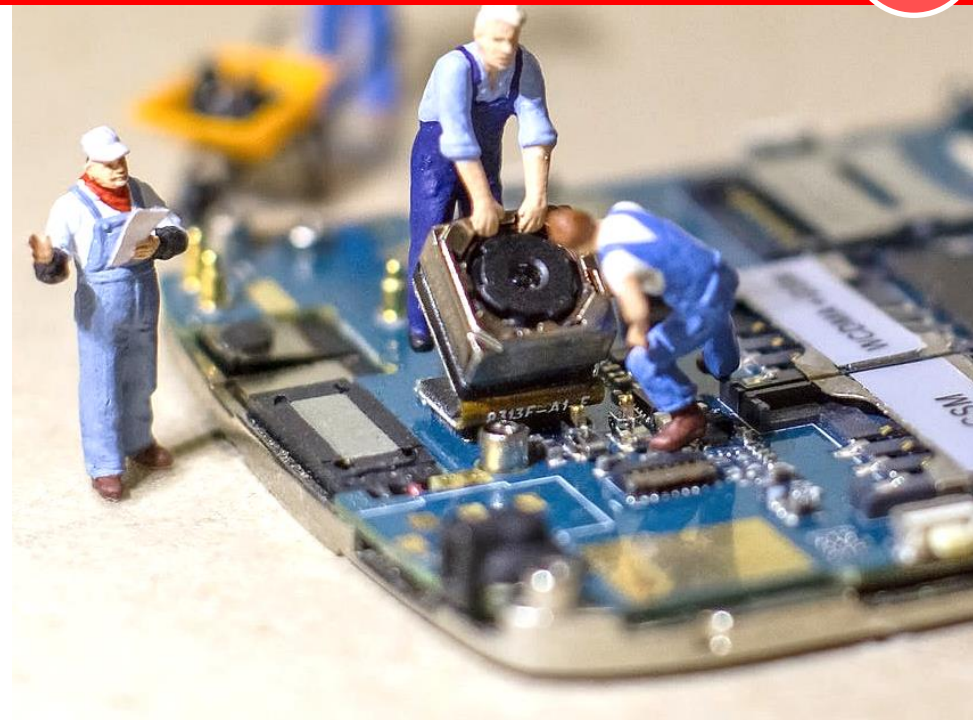
Però podem **anar més enllà en dos sentits**:

- **NIVELL JURÍDIC:**
 - Regular activitats amb impacte
 - espai privat de les empreses i professionals que permeti aplicar el **principi de donar les dades tan sols una vegada**.
- **NIVELL ORGANITZATIU:**
 - Continuar consolidant les **estructures i mecanismes de coordinació i col·laboració** entre els diferents actors
 - Interioritzar aquesta transformació organitzativa, jurídica i tecnològica,

B. MENYS ÉS MÉS

Aconseguir que l'empresari informi les seves dades només un cop

Cal una **transformació tecnològica i organitzativa** de les diferents plataformes i sistemes d'informació de les diferents administracions públiques



És necessària una **ESTRATÈGIA CONJUNTA** per tal de *passar de treballar amb formularis a treballar amb dades i poder compartir les dades que les empreses i professionals han de comunicar a les diferents administracions públiques.*

Això IMPLICA:

- Desenvolupar tot un seguit d'actuacions per estandarditzar la informació que s'ha de compartir
- Aconseguir que els sistemes d'informació siguin interoperables i integrin dades procedents d'altres sistemes.

C. TRANSPARÈNCIA

Hem de treballar amb transparència, oferir les dades que tenim i facilitar les gestions als empresaris

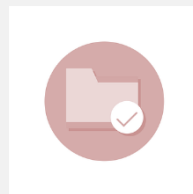
Els titulars d'una activitat econòmica han de poder conèixer de forma fàcil i en multi dispositiu quins són els procediments administratius que han realitzat i conèixer l'estat de situació de cadascun d'ells i de l'activitat en la seva globalitat.

REPTES CLAU

Visió 360º

Concepte establiment

Representació



CARPETA O ESPAI DE L'EMPRESA

ARA es recullen les transaccions que aquesta ha fet amb l'administració de la Generalitat

AVANÇAR integrant sistemes d'informació, amb CTTI, Consorci AOC i Diputacions, per:

- incorporar noves funcionalitats en l'espai privat de l'empresa
- tenir una visió 360º de la situació d'una activitat econòmica en relació amb totes les administracions públiques catalanes.



ROL dels professionals presentadors

Mecanismes per tal de que:

- Facilitin la informació necessària per compte dels seus clients.
- Els clients puguin informar quines són les persones que actuen en nom seu i a quin tipus d'informació poden accedir.

D. + SERVEI I – BUROCRÀCIA

Transformar els tràmits en serveis públics proactius



REPTES CLAU

La reducció de càrregues administratives

La simplicitat per la legalització d'una activitat econòmica

ALTRES SERVEIS BÀSICS

- finançament.
- altres serveis d'assessorament, suport i ajuda a la innovació i la internacionalització.

És especialment important oferir una atenció encara més acurada, si cap, per aquells **PROJECTES** que són **considerats ESTRATÈGICS** per les característiques d'inversió generada, llocs de treball creats o altres paràmetres que determini el Govern. Per tant, caldrà desenvolupar un seguit **d'actuacions per facilitar la implantació** a Catalunya d'aquest tipus de projectes.

E. MILLORES INTERNES

Portar a l'organització a ser *diferent i millor del que normalment és per a si mateixa i per al seu entorn*



Transformacions sense visibilitat externa i sense impacte directe en empresaris i professionals però **CLAU** per poder fer efectiva la transformació del model de relació.

Si no s'aborden no és possible aconseguir els resultats que es desitgen.

CAL RECURSOS PER:

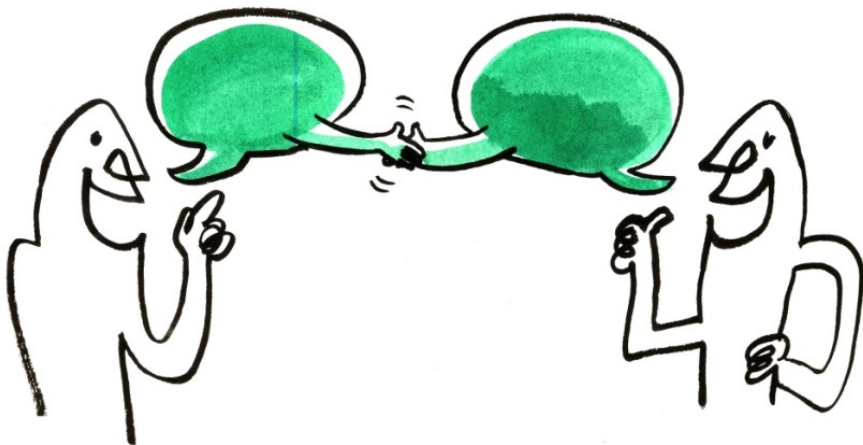
- Fer possible el correcte funcionament de les **solucions tecnològiques i evolucionar-les** en la línia adequada.
- Revisar els **processos interns** per tal de fer-los més àgils i eficients
- **Formar adequadament els empleats públics** per tal de dotar-los de recursos i eines que els permetin adaptar-se amb més facilitat als canvis de l'entorn i prestar els serveis amb una major qualitat.

F. CONVERSEM

Més que comunicar hem de
conversar amb les empreses

REPTES CLAUS

Comunicació bidireccional



*Què ofereix la FUE a les empreses?
Què demanen les empreses a la FUE?*

- **difusió dels serveis** actualment disponibles als empresaris i als professionals, promovent més accions de difusió de la FUE, que penetrin entre l'empresariat
- aconseguir que aquesta **comunicació sigui bidireccional** i habilitem canals **d'escolta activa** que permetin conèixer de primera mà les seves necessitats.
- aconseguir el **compromís del sector empresarial** per facilitar la consolidació dels serveis que ofereix la FUE entre el teixit empresarial.



**Finestreta
Única Empresarial**