



# A "Ventanilla Única" na Espanha

Que funciona i que no funciona a partir de algunas experiencias

Josep Luís Rodríguez

**Brasilia, 2 de junio 2009**



# Índice

1. ¿Ventanilla única o ventanillas únicas?
2. Experiencias reales
  - a. Oficinas de Gestión Unificadas / Oficinas de Gestión Empresarial
  - b. Portal nueva empresa / 060
  - c. Red de Centros “CAT365”

Por cada una de ella: idea inicial y su evolución con el tiempo y, sobre todo, las lecciones aprendidas

3. Recomendaciones (contexto europeo)



# 1. Ventanilla única o ventanillas únicas

Centrais de atendimento integrado, ventanilla única, finestreta única, one-stop shop, mon guicher,... NO existe una aceptación única del término. Mínimo común divisor:

Atención integrada =  
varios actores que funcionan de forma articulada

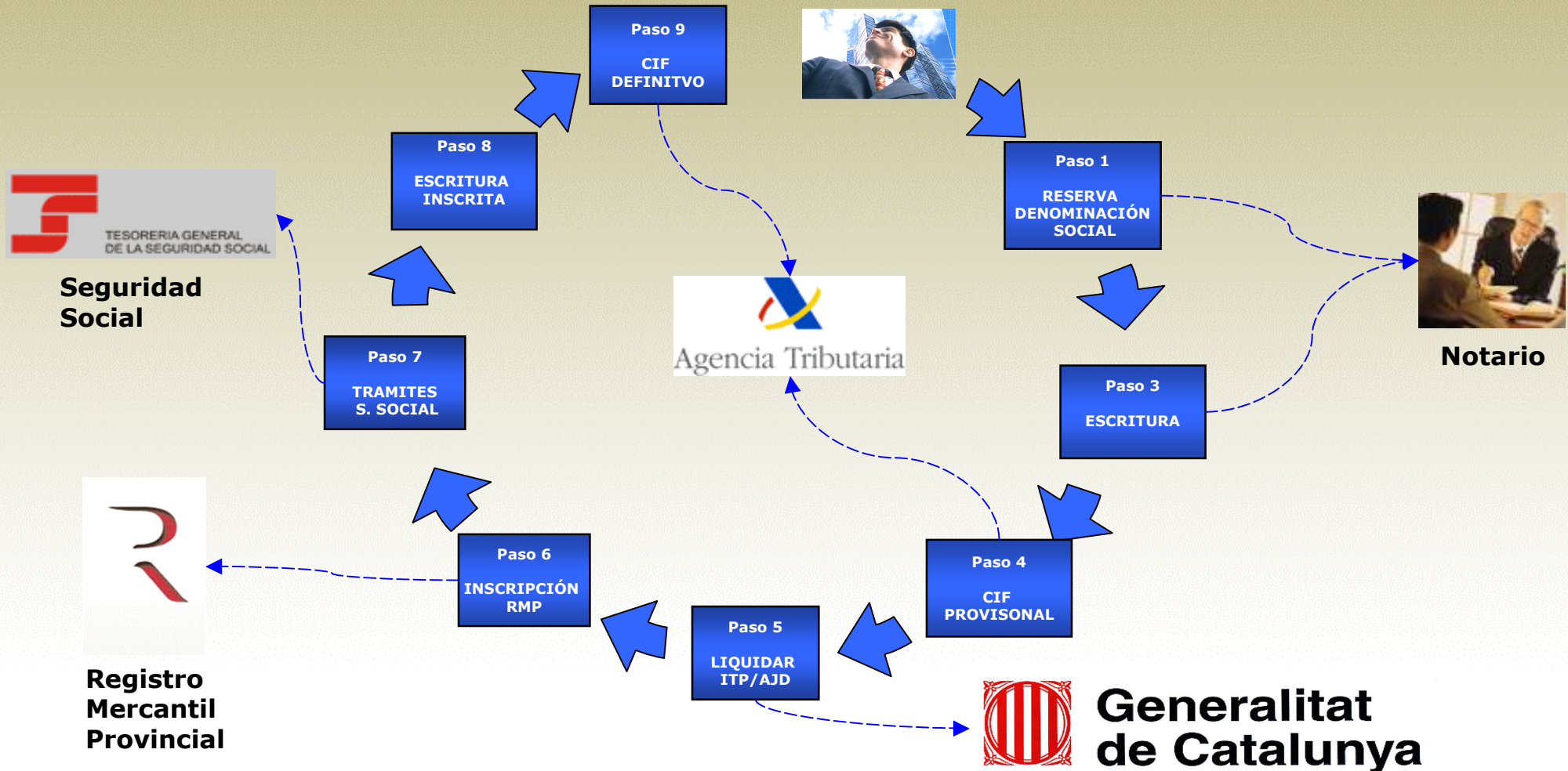
Tipos de procesos que requieren coordinar varios actores\*:

- **Procesos fraccionados** Ex.: Creación de una empresa
- **Procesos pseudo independientes.** Ex.: adjuntar certificados de otras administraciones
- **Procesos paralelos.** Aquello que se haga en un estado que sirva en otro de la Unión europea

\* Realidad de un Estado europeo

# 1. Ventanilla única o ventanillas únicas

- Procesos fraccionados. Ex. Creación de una empresa.





# 1. Ventanilla única o ventanillas únicas

- Procesos pseudo independientes



Formulario

Certificado

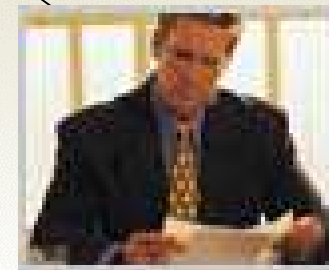
**ORGANISMO X**



**Administración  
Pública N**



**Administración  
Pública N+1**

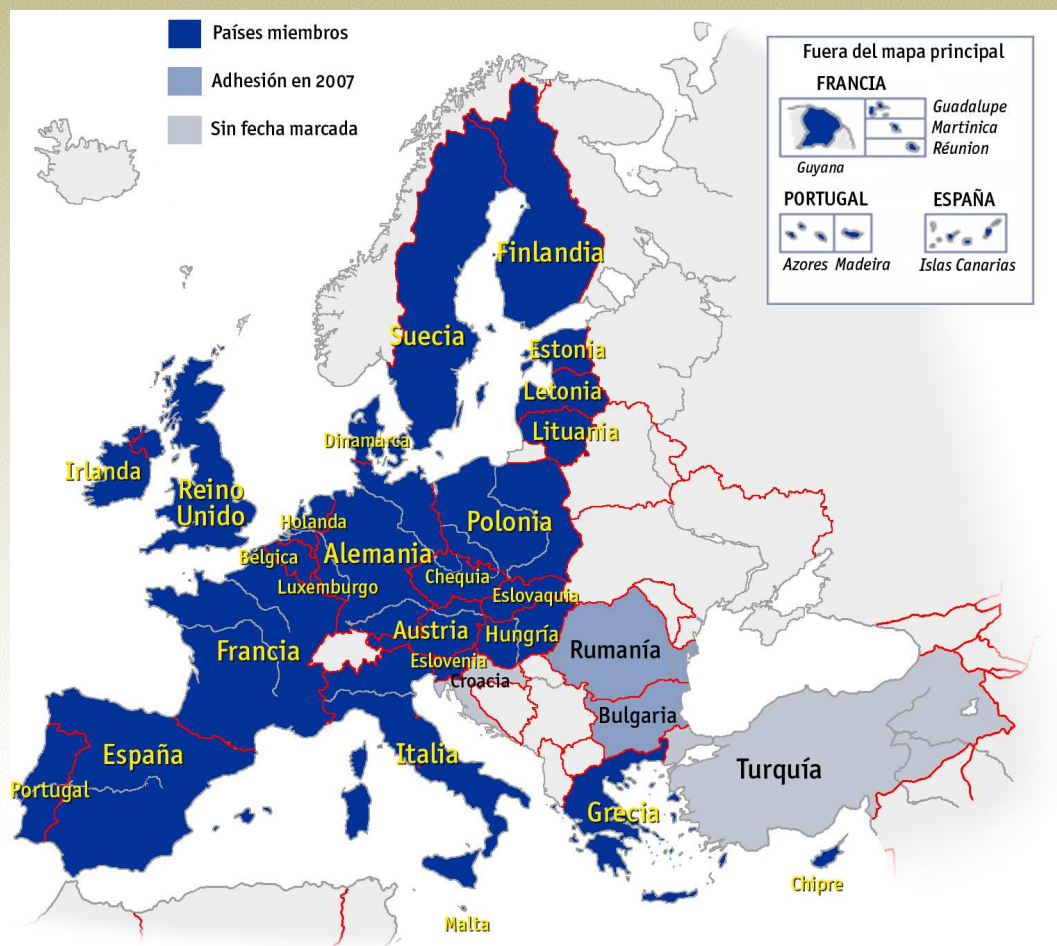


**GENERALITAT  
CATALUNYA**



# 1. Ventanilla única o ventanillas únicas

- Procesos paralelos



Mercado realmente único implica que cumplir una obligación de información en un estado miembro sirva en otro. Directiva del mercado único de servicios.

Por ejemplo: La licencia de actividad de una agencia de viajes de Letonia sirva en España de forma automática!

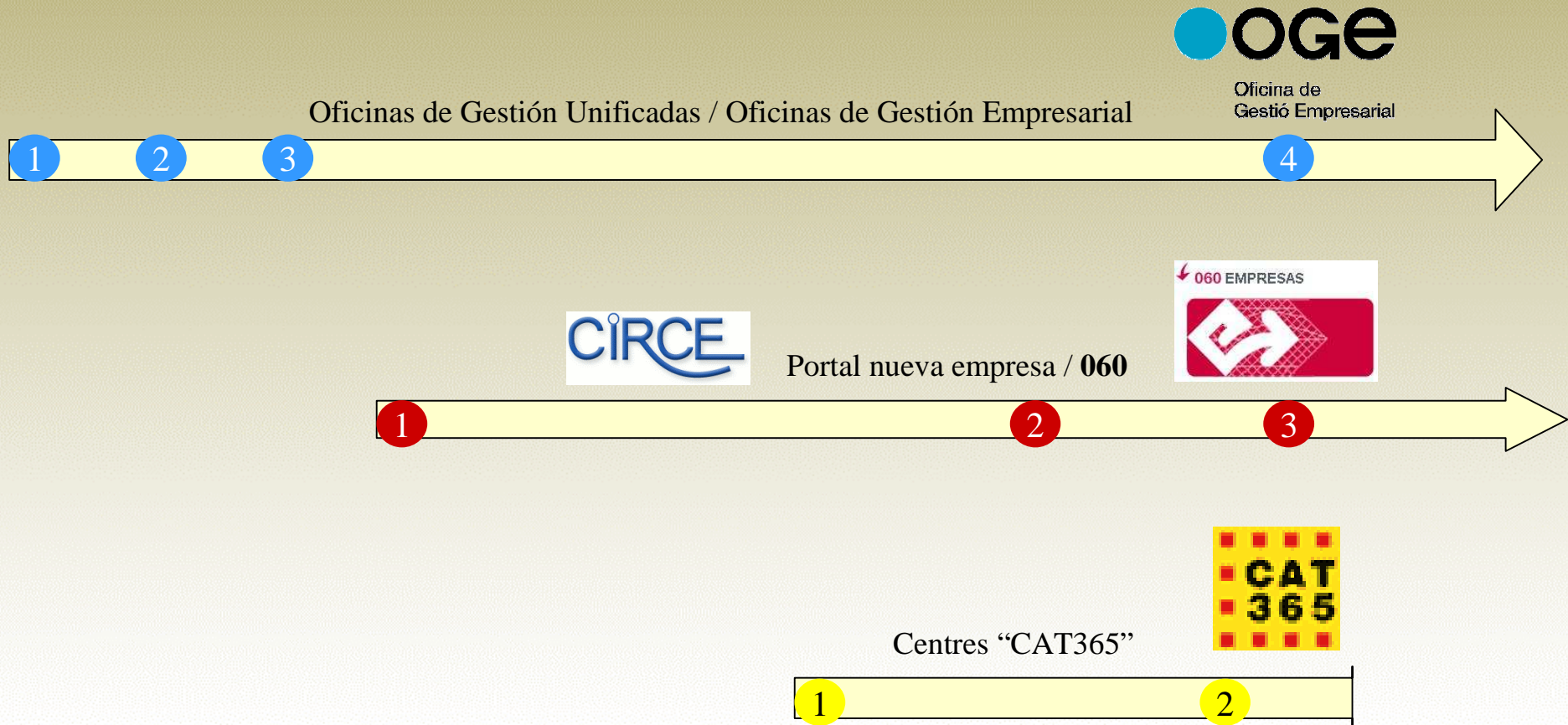


## 2. Experiencias reales

1989

1999

2009





## 2. Experiencias reales



- 1** Idea inicial (1989):
  - Un espacio físico dirigido a las empresas donde se les asesora sobre todo lo que deben hacer con respecto a la Generalitat, puedan iniciar cualquier expediente y se les informa sobre su evolución. ☹️ OGU establecimientos industriales
  - Funcionarios de diferentes procedencias pero asignadas a la oficina. 😊
  - Entrega diaria de documentos físicos entre la OGU y los departamentos. ☹️
- 2** Crisis inicial (1989):
  - No hay clientes. Las empresas utilizan intermediarios. Cierre de los canales habituales de inicio de expedientes.
- 3** Desarrollo territorial (1993):
  - Propia (en cada demarcación territorial) pero sobre todo mediante colaboración externa. Cámaras de Comercio





## 2. Experiencias reales



### 4 Reformulación (2007):

- Recuperación de la idea de todo aquello que necesitan las empresas
- Esfuerzo de rediseño de procedimientos con la perspectiva de reducir la carga administrativa inducida en las empresas por la obligaciones de información respecto a la Generalitat:
  - Eliminación de trámites,
  - Utilización de declaraciones responsables con controles a posteriori
  - Substitución de la presentación de certificados por la consulta a las administraciones que tienen la información
- Las OGE, nuevo paradigma de relación con las empresas:
  - Portal de las empresas
  - Oficina virtual de tramitación electrónica



## 2. Experiencias reales

### Lecciones aprendidas:

- Resistencia en ceder competencias incluso en una perspectiva interna de una administración pública.
- Las empresas se relacionan con las administraciones públicas de forma muy específica y totalmente diferente a las personas
  - Relación reiterada: Eficiencia – Intercambios de datos
  - Relación esporádica: Eficacia – Compra de conocimiento
- Cuidado con las ideas preconcebidas y buscar los clientes reales (intermediarios en empresas)
- Otras instituciones pueden / deben participar asumiendo la atención integral (Cámaras de comercio)
- La incorporación de la tramitación en línea transforma totalmente el sistema de atención integral, convirtiéndose en el sistema central de atención.
- Para resolver procesos pseudo independientes, el enfoque debe ser de intercambios de datos – Interoperabilidad.



## 2. Experiencias reales



- 1** Idea inicial:
  - Aprovechar la creación de una nueva personalización jurídica de una empresa (nueva empresa) para crear un espacio físico compartido por todos los agentes que intervienen en el proceso por parte de la administración (autoridad tributaria, autoridades de trabajo, comunidad autónoma y ayuntamiento) Inicialmente no se integran: notarios ni registradores mercantiles
  
- 2** •Revisión del 2002/2003:
  - Red de Centros de Ventanillas Únicas Empresariales denominados: Puntos de Asesoramiento e Inicio de Tramitación (PAIT)
  - Ley Sociedad Limitada Nueva Empresa (Ley 7/2003)
    - Crea una especialidad de sociedad limitada
    - Medidas de constitución rápida: 48 horas
  - Centro de Información y Red de Creación de Empresas - CIRCE (R.D. 682/2003)
    - El Portal PYME ([www.ipyme.es](http://www.ipyme.es))
    - El Sistema de Tramitación Telemática - STT
    - Documento Único Electrónico. Habilitación legal. Actualmente el DUE simplifica 20 trámites y 16 formularios.
    - Firma electrónica: Administraciones públicas, notarios y registradores



## 2. Experiencias reales



3

Incorporación en el sistema 060 (2006):

- Extensión de la tramitación telemática a la Sociedad de Responsabilidad Limitada (R.D. 1332/2006)
- Extensión de la red de PAIT
  - Organismos públicos y privados
  - Servicios presenciales de asesoramiento e información
  - Inicio de la tramitación telemática de una sociedad limitada
  - Convenio de establecimiento de PAIT (voluntario y sin contenido económico)
- Acuerdo entre la AGE, Comunidad Autónoma, Ayuntamiento y Cámara de comercio. Convenio voluntario y con coste económico para las Administraciones Públicas.
- Tramitación presencial en la Cámara de Comercio
- Página web con información en [www.060.es](http://www.060.es)



## 2. Experiencias reales



- Visión general del 060 (navegación en el portal)

<http://www.060.es/>

- Elementos básicos: que se puede hacer, realidad de centros operativos y como se gestiona (convenios con otras administraciones).



## 2. Experiencias reales



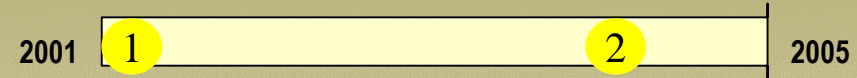
### Lecciones aprendidas

- Una oficina compartida respeto a un procedimiento fraccionado tiene éxito pero es difícil que asuma más procedimientos fraccionados, especialmente si los actores son diferentes.
- Dificultades para replicar un modelo de oficina compartida en el territorio, aunque sea de éxito probado.
- La implantación de un sistema de información específico permite conectar actores diferentes y relativiza la necesidad de crear espacios físicos comunes.
- La coordinación se puede conseguir con:
  - Autoridad única.
  - Sistema de información único.
  - Inter operando a partir de unos elementos comunes.
- Es fácil crear una marca, mucho más difícil dotarla de contenido.





## 2. Experiencias reales



- 1 Idea inicial:
  - Un portal de todas las administraciones públicas catalanas con:
    - Información de todos los procedimientos
    - Donde se pueden iniciar en línea con todas las garantías jurídicas y consultar el estado de tramitación
  - Un centro de atención telefónica para ayudar y para tramitar telefónicamente
  - Una red de puntos de atención personal (acreditación de oficinas existentes de las administraciones) para:
    - Asesorar sobre cualquier necesidad
    - Iniciar procedimientos en nombre de los ciudadanos y las empresas
  - Una organización específica de participación y para gestionar y desarrollar la plataforma (Consortio AOC)
- 2 Revisión:
  - Absorción de la plataforma de tramitación por parte de la Generalitat de Catalunya
  - Reconversión del Consortio AOC para ofrecer servicios de interoperabilidad entre las administraciones, servicios comunes de tramitación para los que lo requieran y como plataforma de tramitación para pequeños ayuntamientos.
  - Desaparición formal de la red “CAT365”, pero siguen actuando para iniciar trámites en nombre de un ciudadano



## 2. Experiencias reales

### Lecciones aprendidas

- Los servicios en línea deslocalizan las oficinas de atención presencial, es posible que todas hagan de todo.
- Nada debe interferir la visualización de cada administración. Políticos y tecno estructura. Cuidado con las soluciones integrales pero poco respetuosas con la imagen de marca de cada administración.
- No es sostenible a medio plazo la creación de una plataforma tecnológica única para prestar servicios en línea de diferentes administraciones. Pero si que se pueden federar las soluciones de cada administración.
- Pero para dar contenido a las actividades federadas hace falta una organización específica. Es importante que las personas provengan de las diferentes organizaciones asociadas y que ninguna se apropie de la idea.
- La solución técnica debe ser extremadamente flexible para responder a demandas muy variables. Puede haber una solución global de marca blanca y soluciones parciales que se invocan a demanda.
- Hace falta un gran esfuerzo de comunicación, participación y coordinación entre las organizaciones implicadas. Nivel político, funcional y técnico.







### 3. Recomendaciones I (contexto europeo)

- Todo planteamiento sobre atención integral debe efectuarse en el contexto de la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la relación con ciudadanos / empresas y entre las administraciones públicas entre si.
- Cada administración debe adoptar un enfoque multicanal (presencial, internet, teléfono,...) para facilitar el acceso a sus servicios. Creación de las Oficinas Virtuales donde se tiene toda la información necesaria, se pueden iniciar los trámites por internet y un teléfono de consultas, incidencias y tramitación telefónica.
- Con el acceso por medios electrónicos a los servicios de una administración X, cualquier oficina presencial de otra administración puede actuar como oficina presencial de la primera. Se produce una efectiva deslocalización de la atención. El principal problema de la tramitación en línea es la acreditación de la persona que efectúa el trámite; las oficinas presenciales pueden actuar como “presentadoras” de los trámites de las personas.



### 3. Recomendaciones II (contexto europeo)

- En este proceso de deslocalización de la atención presencial, cada administración ha de poder realizar la oferta global que considere más oportuna (ofrecer lo suyo y lo de otras). Para ello, se recomienda que todas las administraciones compartan un mínimo de información sobre sus trámites (Carta de servicios y Dirección de acceso real). Base de datos “federal” de trámites.
- Beneficios para las administraciones competentes si sus trámites se ofrecen en las oficinas presenciales de otra administración: multiplicación de la presencia en el territorio y más tramitaciones en línea.
- Beneficios para las administraciones que complementan su oferta con las de otras administraciones: resolución completa ( casi) de las necesidades de sus ciudadanos.
- Cuidado con las soluciones invasivas, si no se crea el entorno para que todas puedan hacer de todo, al final cada una solo hace lo suyo.



### 3. Recomendaciones III (contexto europeo)

- Hay que diferenciar la atención a las personas de la atención a las empresas
- Las personas se relacionan con las administraciones públicas mediante formularios. No tienen sistemas de información estructurados con sus datos personales. Cada persona actúa en su nombre sin otros atributos. Por tanto, la solución de iniciar un procedimiento rellenando en línea un formulario es una buena solución.
- Las empresas suelen tener sistemas de información con sus datos (rellenar formularios es una carga de trabajo superflua), se relacionan con las administraciones frecuentemente (entrega periódica sin intervención humana) o esporádicamente (contratación de intermediarios que aportan conocimiento) y siempre actúa una persona en su nombre (problemas de representación). Por todo ello, la solución debe ser específica.
- Los emprendedores y las microempresas requieren soluciones similares a las personas físicas.



### 3. Recomendaciones IV (contexto europeo)

- La interoperabilidad entre administraciones - especialmente hacer accesible desde una administración sus datos a cualquier otra para evitar la necesidad de emitir certificados de cumplimiento de requisitos -, permite abordar todos los procedimientos pseudo independientes. La administración que requiera un dato de otra, lo pide a esta última en nombre del ciudadano / empresa evitando desplazamientos y pérdidas de tiempo.
- Para el tratamiento de los procesos fraccionados es útil disponer de un sistema que coordine la actuación de todos los actores. Esta coordinación se puede efectuar a diferentes niveles:
  - Autoridad única o, mejor todavía, que uno de los actores asuma el rol de sincronizador de los trámites del resto de actores.
  - Disponer de un sistema de información específico que utilicen todos los actores
  - Crear un conjunto de datos mínimos a compartir (DMC) entre los diferentes actores.



### 3. Recomendaciones V (contexto europeo)

- Para gestionar la base de datos de trámites hay que crear un ámbito de colaboración entre las diferentes administraciones.
- Para desarrollar la interoperabilidad hay que crear esferas de cooperación entre los diferentes niveles administrativos y acordar un esquema jurídico, funcional y tecnológico (estándares). Este esquema de colaboración puede ser el mismo que el que mantiene la base de datos de trámites
- Cada proceso fraccionado requiere su propia estructura / organización para desarrollar la solución, gestionarla y hacerla evolucionar