

AULA DE FORMACION



AULA DE
FORMACION

LISTA DE ULTIMOS TRABAJOS PUBLICADOS EN «AULA DE FORMACION»

- «Glosario de términos de Balanzas de Pagos» (I) (BICE 2598).
- «Glosario de términos de Balanzas de Pagos» (II) (BICE 2599-2600).
- «La satisfacción del cliente» (BICE 2603).
- «Internet como herramienta del exportador» (BICE 2615).
- «Project Finance» (BICE 2618).
- «El leasing como instrumento de gestión empresarial» (BICE 2619).
- «Formación y tendencias laborales para la pyme exportadora» (BICE 2620).
- «La Ventanilla Unica Empresarial» (BICE 2623).
- «Consortios de exportación y otros tipos de alianzas estratégicas entre empresas» (BICE 2627).
- «La gestión de intangibles» (BICE 2629).
- «Construir un negocio de éxito en Internet» (BICE 2632).
- «Normativa documental para las importaciones y exportaciones de mercancías: la doble vía» (BICE 2654).
- Opciones «exóticas» (BICE 2673).
- «La transferencia internacional de la sede social en el comercio internacional» (BICE 2674).
- «El proceso armonizador del IVA en la Unión Europea» (BICE 2682).
- «Utilización práctica de las opciones exóticas» (BICE 2686).
- «La tienda en Internet: cómo diseñar y dar a conocer un establecimiento virtual con éxito» (BICE 2687).
- «La selección de proveedores internacionales. La metodología AHP» (BICE 2691).
- «Las distintas economías nacionales y la expansión de Internet» (BICE 2692).
- «El crédito documentario en el comercio internacional» (BICE 2693).
- «Finanzas públicas para la economía del conocimiento» (BICE 2695).
- «Utilización práctica de las opciones Pay Later y Chooser» (BICE 2697).
- «El seguro de crédito a la exportación» (BICE 2703).
- «Aspectos clave en el proceso de constitución y puesta en marcha de un consorcio de exportación» (BICE 2705).
- «La gestión de los riesgos de crédito y de cambio en la pequeña y mediana empresa exportadora» (BICE 2706).
- «Utilización práctica de las opciones Compuestas y Rainbow» (BICE 2710).
- «La utilización de los mercados de transporte marítimo» (BICE 2723).
- «Situación actual y perspectivas de la actividad de factoring» (BICE 2729).
- «La Ventanilla Unica Empresarial: un compromiso con la simplificación administrativa, el crecimiento económico y el empleo». (BICE 2732).



AULA DE
FORMACION

Recordamos que los lectores de BICE tienen la posibilidad de sugerir temas de su interés que puedan tener cabida en este epígrafe (teléfono de contacto: 91 349 36 31; fax: 91 349 36 34).

La Ventanilla Unica Empresarial: un compromiso con la simplificación administrativa, el crecimiento económico y el empleo

BELÉN VELEIRO REBORDO*

Desde hace varios años se vienen impulsando, tanto en el ámbito de la Unión Europea como en nuestro país, plurales iniciativas de apoyo a la creación de empresas, con el objetivo de fomentar el espíritu empresarial y prestar especial atención a la simplificación del entorno administrativo. El artículo analiza la especial importancia de la ventanilla única empresarial.

Palabras clave: política empresarial, empresas, crecimiento económico, PYMES, organización administrativa, UE.

Clasificación JEL: L10, M14, J20.



AULA DE
FORMACION

I. Introducción

El fomento del espíritu empresarial y de una auténtica cultura de empresa en Europa constituyen (1) elementos clave para garantizar el aumento del empleo, generar el necesario crecimiento económico y mejorar la competitividad del continente, en el marco de una economía globalizada y abierta.

De las diversas alternativas que se plantean a la tradicional identificación: trabajo = empleo en la empresa, los conceptos de autoempleo y de

apoyo a las iniciativas empresariales aparecen como las más sólidas en términos de crecimiento y ocupación. No en vano, las Instituciones comunitarias vienen sosteniendo (2) que las PYMES desempeñan un papel esencial en tanto que vínculo entre el crecimiento económico y el empleo. En efecto, de acuerdo con la definición comunitaria de PYME, éstas generan el 66 por 100 del empleo total de la Comunidad y dan lugar a más del 60 por 100 del volumen total de negocios, según datos del Informe «BEST» al que más adelante nos referiremos.

Al igual que para el conjunto de los Estados miembros de la Unión Europea, el fomento del espíritu empresarial resulta de importancia tam-

* Directora del Gabinete Jurídico del Comercio Superior de Cámara de Comercio, Industria y Moneda. Cía. de España.

(1) Fomento del Espíritu Empresarial en Europa: Prioridades para el futuro, Bruselas, 7 de abril de 1998; COM (98) 222. Más recientemente, las conclusiones de la Presidencia del Consejo Europeo de Estocolmo, 24-25 de marzo de 2001, afirmaban que el espíritu empresarial constituye uno de los pilares de la estrategia europea para el empleo; y, en las del Consejo Europeo de Barcelona, 15-16 de marzo de 2002, se afirmaba que el espíritu empresarial y el correcto funcionamiento del mercado interior constituyen la clave del crecimiento y de la creación de empleo.

(2) Libro Blanco sobre Crecimiento, Competitividad y Empleo, COM (93) 700 final. (5 de diciembre de 1993); Pequeñas y Medianas Empresas. Una fuente dinámica de empleo, crecimiento y competitividad (Informe presentado por la Comisión europea al Consejo Europeo de Madrid de diciembre de 1995. CSE (95) 2087.

bién en nuestro país, dónde el impulso a la creación de nuevas empresas ha cobrado una gran relevancia en los últimos años, intentando mejorar las condiciones necesarias para ello. Como señalaba el Gobierno en la Cumbre Extraordinaria sobre el Empleo celebrada en 1997 (3), la mejora y simplificación del marco legal y administrativo de las empresas, particularmente de las PYMES, habrá de facilitar la creación de nuevas empresas y la propagación del espíritu empresarial, durante tanto tiempo sometida a regulaciones excesivas e innecesarias.

Reconocida la importancia, en la coyuntura actual, del apoyo a la iniciativa empresarial mediante la creación de empresas, especialmente de las pequeñas y medianas empresas, es preciso, asimismo, recordar las dificultades y obstáculos a los que se enfrenta el potencial emprendedor, de entre los cuales merece mención destacada la presencia entorpecedora y, en más casos de los deseables, desincentivadora, de un elevado número de cargas administrativas que, en principio deben ser ajenas a toda iniciativa empresarial. Según los estudios elaborados por el Consejo Superior de Cámaras (4), un emprendedor tiene que hacer un mínimo de trece trámites administrativos para crear su empresa, decidir en cuál de los más de 50 registros públicos generales para empresas existentes se inscribe y solicitar un promedio de cinco permisos y autorizaciones para ejercer su actividad. Esta dispersión y multiplicidad de trámites administrativos, derivados en buena medida de la gran cantidad de Administraciones a las que el emprendedor debe dirigirse, obligan a multiplicar el número de gestiones, duplicando inútilmente las informaciones aportadas y haciendo del proceso de creación de una empresa un largo peregrinaje de ventanilla en ventanilla. Todo ello incide en una desalentadora y poco razonable dedicación por el emprendedor a la

tramitación y en una sobrecarga de trabajo, pérdida de eficacia y calidad de la actuación administrativa.

Es por ese motivo por el que desde hace varios años se vienen impulsando, tanto en el ámbito de la Unión Europea como en nuestro país, plurales iniciativas de apoyo a la creación de empresas, con especial incidencia en favorecer el fomento del espíritu empresarial y presutando especial importancia a la simplificación del entorno administrativo en que aquéllas deben desenvolverse, y es precisamente en ese contexto en el que cabe entender y explicar la Ventanilla Unica Empresarial que se está poniendo en marcha con la participación de todas las Administraciones Públicas implicadas en la creación de empresas, es decir, la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, junto con las Cámaras de Comercio.

II. Iniciativas comunitarias y nacionales en favor de la creación de empresas

Desde el inicio de la política de empresas (5) de la Unión Europea, se impone como tarea prioritaria la simplificación del entorno administrativo, fiscal y normativo de las PYMES. Esta política de la Unión Europea se fundamenta en las competencias implícitas comunitarias, distinguiendo la Comisión dos etapas principales en su evolución. La primera, basada en la creación, en 1986, del Grupo de Trabajo PYME; y la segunda, iniciada en 1989, a partir de la cual la Comunidad decidía destinar un mayor volumen de recursos a la misma, coincidiendo con el nuevo impulso que supuso la entrada en vigor del Acta Unica Europea en 1987. En aquel momento se creaba la Dirección General XXIII, que vino a ocupar el lugar del Grupo de Trabajo PYME y se adoptaba la Decisión del Consejo de 28 de julio de 1989 para la mejora del entorno empresarial y el fomento del desarrollo empresarial, en particu-

(3) Convergencia y Empleo: Las dos caras del euro, Propuestas presentadas por el Gobierno español en la Cumbre Extraordinaria sobre Empleo de Luxemburgo, 20-21 de noviembre de 1997.

(4) «Proyecto de Ventanilla Unica: Racionalización y Simplificación de los Trámites Administrativos para las Empresas» (Junio, 1995) y «Definición de la Ventanilla Unica de Ayuda a las Empresas» (Noviembre, 1997).

(5) La denominada *política de empresas* comunitaria se inscribe en el marco del desarrollo del Mercado Interior, cifrando la Unión Europea su origen en 1983 (Año europeo de la PYME).



AULA DE
FORMACION

lar, de las pequeñas y medianas empresas, en la Comunidad Europea (6).

Una primera conclusión que cabe extraer de la evolución de la política europea es la del sólido compromiso con la simplificación administrativa del entorno empresarial. En efecto, en el marco de la política de empresas comunitaria, cabe hablar de un amplio elenco de medidas programáticas y normativas que, de forma directa o indirecta, abordan la simplificación del entorno empresarial.

Entre las iniciativas de naturaleza programática, y bajo el lema de la simplificación del entorno administrativo empresarial y de la mejora de las condiciones para la creación de empresas, son de reseñar el *Libro Blanco sobre Crecimiento, Competitividad y Empleo*, de 5 de diciembre de 1993 y el *Plan de Acción a favor del Mercado Unico*, de 4 de Junio de 1997. En concreto, el Libro Blanco advierte sobre las principales debilidades que sufren las PYMES europeas de cara a la plena acomodación a un entorno económico nuevo. Una de esas debilidades viene definida por la capacidad de las PYMES para afrontar la complejidad del entorno normativo y administrativo. Para atajarla, el Libro Blanco propone la acción concertada con los Estados miembros a fin de examinar aquella normativa que obstaculiza la creación y el desarrollo de las empresas, proponiendo el intercambio de información sobre las mejores prácticas nacionales en materia de simplificación. Por su parte, el Plan de Acción a favor del Mercado Unico considera esencial simplificar la normativa, en los ámbitos comunitario y nacional, para aliviar las cargas que recaen sobre las empresas y para crear más empleos.

A raíz del Consejo Europeo de Amsterdam, de 16 y 17 de junio de 1997, se confirmaba este particular compromiso comunitario con la simplificación de las disposiciones legislativas, reglamentarias y administrativas, existentes y futuras, que permitan mejorar la calidad de la legislación comunitaria y reducir las cargas administrativas impuestas a las empresas europeas, en particular, a las PYMES.

(6) DOL 239 de 16 de agosto de 1989.

Fue precisamente en el señalado Consejo Europeo de Amsterdam cuando se invitaba a la Comisión a poner en marcha un grupo especial *ad hoc*. Nació así el *Grupo Operativo para la Simplificación del Entorno Empresarial* «BEST», *Business Environment Simplification Task Force*, del que surge un conjunto de recomendaciones de enorme interés (7), y sobre las cuales pivotará el inicio de las Ventanillas Unicas Empresariales.

El denominado Informe BEST elaborado por el citado Grupo Operativo se divide en dos volúmenes, conteniendo el primero de ellos las recomendaciones consideradas prioritarias. De entre los temas principales objeto de análisis (8), la *Mejora de la Administración Pública* dio lugar a las siguientes propuestas:

1. La simplificación y la reforma de la regulación deberían ocupar un lugar preeminente en la política pública en todos los ámbitos, nacional y comunitario, de la Unión, mediante la creación de unidades específicas responsables de dichos ámbitos.
2. El impacto de la legislación en las empresas deberá ser un aspecto importante para determinar su forma y contenido.
3. Deben modificarse los procedimientos administrativos de las PYME.
4. Los Estados miembros deberían adoptar iniciativas que faciliten la creación de empresas.
5. Unos buenos servicios de asesoramiento e información constituyen un valioso apoyo a la hora de crear empresas y de ayudarlas a superar las fases críticas de su desarrollo.

En cuanto a la materia que nos ocupa, estas son las principales propuestas formuladas por el Grupo BEST:

- a) Deben adoptarse en general las propuestas previstas en la Recomendación de la Comisión sobre Mejora y Simplificación de las Condiciones

(7) El Grupo Operativo fue creado por la Comisión tras la aceptación formal, el 30 de julio de 1997, de la invitación efectuada por el Consejo Europeo de Amsterdam. En él participó activamente la Secretaría de Estado de Comercio. El informe final del Grupo fue sometido a la consideración del Consejo Europeo de Cardiff, de los días 15 y 16 de junio de 1998.

(8) Esos temas son: la Mejora de la Administración Pública; Nuevos enfoques en materia de educación, formación y lugar de trabajo; y el Acceso a la financiación y ayuda a la innovación.



AULA DE
FORMACION

para la Creación de Empresas, de 22 abril 1997. Por su importancia, se analizará más adelante.

b) En especial, debería existir:

- Un único lugar de registro.
- Un único formulario de registro.
- Un único número de identificación.

• Las instancias públicas competentes en materia de registro deben compartir la información.

c) Se debería permitir el uso de las modernas tecnologías de la información en el registro y presentación de la información necesaria.

d) Los servicios de apoyo a la creación de empresas-apoyo, asesoramiento e información-deberían localizarse en un mismo edificio.

Como reacción de las Instituciones Comunitarias a las recomendaciones del Grupo BEST aparecía, en otoño de 1998, la Comunicación de la Comisión «Fomento del espíritu empresarial y la competitividad», respuesta de ésta al Informe del Grupo Operativo BEST y a sus recomendaciones (9). La Comunicación se acompaña de un Plan de Acción que describe las iniciativas a adoptar por la Comisión y por los Estados miembros, el calendario correspondiente y los recursos financieros que se prevén destinar al mismo. Mediante indicadores de resultados se prevé, asimismo, medir y evaluar el grado de aplicación del Plan y se completa el mecanismo con la previsión de informes anuales de la Comisión sobre los avances del Plan de Acción. Como reconoce la Comisión, *«ha llegado la hora de centrarse en la acción y la aplicación de medidas mediante una estrategia coherente y coordinada»* entre la Comisión y los Estados miembros. Descendiendo al repaso de los contenidos de la Comunicación en el ámbito de la creación de empresas, la Comisión recalca la necesidad de adoptar medidas para facilitar la creación de empresas en los términos de la Recomendación de 22 de abril de 1997 y del Informe BEST. El Plan de Acción, por su parte, indica que los Estados miembros habrán de adoptar las medidas propuestas en la citada Recomendación de manera inmediata (según el calendario, desde el fin de 1998). A la Comisión se confía la vigilan-

cia y evaluación de los avances en la ejecución de la Recomendación y el compartir las mejores prácticas mediante acciones concertadas, todo ello a partir de la primavera de 1999.

El proceso abierto por el Informe BEST ha cristalizado en el mencionado Plan de Acción para el Fomento del Espíritu Empresarial y la Competitividad (10) y en sucesivos informes anuales sobre la ejecución del mismo. Es precisamente en uno de estos Informes anuales (11) donde se señala la Ventanilla Unica Empresarial como uno de los exponentes comunitarios de simplificación administrativa del entorno empresarial dentro de los ejemplos de buenas prácticas para extraer mejoras duraderas en el entorno empresarial que pueden ser imitados por parte de los Estados miembros.

Posteriormente Consejos Europeos han ratificado el mencionado compromiso de simplificar y reducir las cargas administrativas para las empresas y, en especial para las PYME. Así, con posterioridad al Consejo Europeo de Amsterdam de 1997, el de Santa María de Feira cristalizó, entre otros, en la aprobación de la *Carta Europea de la Pequeña Empresa* (12), documento que incide en la conveniencia de propiciar una puesta en marcha para las empresas menos costosa y más rápida, mejorando el acceso en línea y las comunicaciones electrónicas en las relaciones empresa-Administraciones Públicas. Para poder llevar a cabo las recomendaciones de la Carta Europea de la Pequeña Empresa, la Comisión se comprometió a publicar un Informe anual acerca de los avances realizados por los Estados miembros a favor de las PYME. Precisamente en el Informe elaborado por la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo en este



AULA DE
FORMACION

(9) COM (1998) 550 final. Bruselas, 30 septiembre 1998.

(10) Bruselas, 30.09.1998. COM (1998) 550 final.

(11) Bruselas, 27.10.2000. SEC (2000) 1825. Tomo I y Tomo II.

(12) Aprobada por el Consejo Europeo de Santa María da Feira, 19-20 de junio de 2000. En ella se efectúa un compromiso para seguir las siguientes líneas de actuación: Educación y formación en el espíritu empresarial; puesta en marcha de una empresa menos costosa y más rápida; mejora de la legislación y la reglamentación; disponibilidad de habilidades; mejora del acceso en línea; sacar más provecho del Mercado Unico; fiscalidad y cuestiones financieras; promoción de la capacidad tecnológica de la Pyme; modelos de empresa electrónica próspera; potenciar y hacer más eficaz la representación de los intereses de las Pyme.

año 2002 (13), se menciona a España entre los Estados miembros donde menos se tarda en constituir una empresa, particularmente gracias a las Ventanillas Unicas Empresariales.

Recientemente el Consejo Europeo celebrado en Barcelona (14) ratificaba la necesidad de que los compromisos y los esfuerzos realizados por simplificar y mejorar el entorno normativo y especialmente las cargas administrativas para las PYME continuase en vigor, dado que el espíritu empresarial y el correcto funcionamiento del mercado interior constituyen la clave del crecimiento y de la creación de empleo.

Los recientes Programas de Trabajo de la Comisión, en el marco de los Objetivos Estratégicos de la Comisión para el periodo 2000-2005 (15), señalan igualmente la necesidad de seguir promoviendo, junto con los Estados miembros, propuestas concretas con vistas a definir objetivos cuantitativos que permitan aumentar la dinámica de mejora del entorno de las empresas.

De cara al sexenio 2000-2006, la Agenda 2000 señalaba también por su parte que, habida cuenta del potencial de las PYMES para la creación de empleo, resulta prioritaria la mejora de las condiciones en que éstas han de operar en el interior del Mercado Unico. Para ello, es imprescindible reducir las cargas administrativas y normativas a que las mismas se sujetan, amén de otras medidas (16). Asimismo, según se subraya en el citado documento, la Unión Europea debe continuar financiando aquellas acciones cuyo propósito sea la mejora de las condiciones en que operan las PYMES.

(13) Bruselas, 6.02.2002. COM (2002) 68 final.

(14) Barcelona, 15-16 de marzo de 2002. Con anterioridad, el Consejo Europeo de Estocolmo, 23-24 de marzo de 2001, hacía especial hincapié en que para mejorar la capacidad productiva e innovadora de nuestras economías se deben limitar los trámites administrativos y dotar a las empresas de un entorno normativo que sea claro, sencillo, eficaz y viable.

(15) Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones Objetivos Estratégicos 2000-2005 «Hacer la nueva Europa», Bruselas, 9.2.2000. COM (2000) 154 final

(16) Como son: el fomento de la cooperación entre empresas pequeñas y grandes; o la mejora del acceso de las PYMES a la financiación y a los capitales, a cuyos efectos se ha previsto un nuevo mecanismo de préstamo a cargo del Banco Europeo de Inversiones (BEI).

Asimismo, con la apertura por el Tratado de Amsterdam de una nueva etapa para la política de empleo en el conjunto de la Unión Europea (17), las Directrices para el Empleo (18), reiteran la necesidad de desarrollar el espíritu de empresa, como factor esencial para la creación de empleo y de oportunidades de formación para los jóvenes. No en vano, el Desarrollo del Espíritu de Empresa y la Creación de Empleo es uno de los pilares (Pilar II) en que se asienta la nueva estrategia europea de empleo (19). A tales efectos se conmina a los Estados miembros a facilitar la creación y gestión de empresas velando de manera especial por reducir sustancialmente los gastos generales y las cargas administrativas de las empresas y, fundamentalmente de las PYMES, en particular en el momento de creación de una empresa y cuando se contratan más trabajadores; y fomentando el trabajo por cuenta propia, para lo que estudiarán los obstáculos existentes con miras a reducirlos, especialmente, en lo que respecta a regímenes fiscales y de seguridad social, al paso al empleo por cuenta propia y a la creación de pequeñas empresas, así como promoviendo acciones de formación en materia de creación de empresas y servicios específicos de apoyo a los empresarios.

Por lo que se refiere a las disposiciones de derecho Comunitario vigente (20) (con eficacia

(17) Nuevo Título VI bis introducido en el Tratado de las CEE, bajo el título de «Empleo». El Artículo 109 N establece que «Los Estados miembros y la Comunidad se esforzarán, de conformidad con el presente título, por desarrollar una estrategia coordinada para el empleo, en particular para potenciar una mano de obra cualificada, formada y adaptable y mercados laborales con capacidad de respuesta al cambio económico, con vistas a lograr los objetivos definidos en el artículo B del Tratado de la Unión Europea y en el artículo 2 del presente Tratado».

(18) Año 2002: Decisión del Consejo de 18 febrero 2002, relativa a las directrices para las políticas de empleo de los Estados miembros para el año 2002. (Diario Oficial número L 60 de 01/03/2002 páginas 0060-0069).

(19) Los otros tres pilares, de un total de 4 son: Pilar I: La Mejora de la Capacidad de Inserción Profesional; Pilar III: Fomentar la Capacidad de Adaptación de los Trabajadores y de las Empresas; y, Pilar IV: Reforzar la Política de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres.

(20) Además de la Recomendación de 22 de abril de 1997, pueden destacarse en materia de simplificación de trámites para la creación de empresas, las siguientes:

- Recomendación del Consejo de 28 de mayo de 1990, relativa a la aplicación de una política de simplificación administrativa en los Estados miembros (D.O. número L 141 de 2 de junio de 1990).



AULA DE
FORMACION

jurídica diferente, según el tipo de norma), de entre ellas, la Recomendación de la Comisión de 22 abril 1997 sobre la mejora y simplificación de las condiciones para la creación de empresas (21), como se ha visto, cobra singular relieve.

Para simplificar las formalidades relativas a la creación de las empresas, las principales recomendaciones que formula son las siguientes:

- Un formulario de registro único de empresas.
- Puntos de contacto únicos para la presentación de dichos formularios. Desde esos puntos se transmitirá la información a todos los demás departamentos administrativos competentes, en plazo de uno o dos días laborables.
- Número único de identificación, que la empresa pueda utilizar en todos sus contactos con la Administración.
- Garantías para evitar duplicidades documentales y puntos de recepción o contacto superfluos o repetidos.
- Posibilidad de no presentar informaciones que ya estén disponibles en otras oficinas administrativas.
- Utilización al máximo de las tecnologías de la información y bases de datos para la transmisión y autenticación de la información y difusión de la información entre Administraciones, siempre que se adopten las medidas apropiadas para proteger los datos de carácter privado.
- Plazos estrictos para el tratamiento de solicitudes, licencias y autorizaciones.
- Introducción, cuando sea conveniente, de un sistema por el que se considere automáticamente concedida toda solicitud cuando la Administración no responda en el plazo fijado.
- Invitación a estudiar la posibilidad de puntos de contacto únicos, no sólo para la fase de crea-

ción empresarial, si no también para etapas posteriores de su actividad.

También en el marco de la OCDE la Ventanilla Unica Empresarial ha merecido una mención especial. Dentro de los trabajos del Grupo PUMA (Public Management) (22), se menciona entre las principales medidas de reforma de la gestión pública española. En este sentido la Ventanilla Unica Empresarial se considera una de las reformas más señaladas en tanto que vehículo de potenciación del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones entre el ciudadano y la Administración.

Por lo que se refiere a las *iniciativas de ámbito nacional*, el punto de partida deben ser los sucesivos Programas de Convergencia (de 1992, 1994 y 1997) y más recientemente el Programa de Estabilidad para los ejercicios de 1999 al 2002. Todos ellos han servido de fundamento para una política estatal de apoyo a la PYME, desde la firme convicción del papel preponderante que aquélla desempeña en el aseguramiento de crecimiento estable, empleo suficiente y mejora de la competitividad del conjunto de España. La estructura descentralizada del Estado determina, por otra parte, que cada una de las Comunidades Autónomas impulse una política de apoyo a la PYME adaptada al tejido económico propio, desempeñando un papel importante los respectivos institutos de desarrollo regional.

En línea con el desarrollo por el Tratado de Amsterdam de la política de empleo, ha de mencionarse el documento «*Convergencia y Empleo: las dos caras del euro*» presentado por el Gobierno español en la Cumbre Extraordinaria sobre Empleo de Luxemburgo (23); y más recientemente, los sucesivos *Planes de Acción para el Empleo del Reino de España*. En ellos, se prevén las acciones a adoptar para la efectiva materialización de las directrices comunitarias y, en el correspondiente a 1999 ya se hacía mención expresa sobre la necesidad de avanzar hacia la ventanilla única, mediante el establecimiento de un sistema interconectado de registros de todas las Administraciones Públicas e iniciativas de centralización de la información, para mejorar el



AULA DE
FORMACION

• Resolución del Consejo de 3 de diciembre de 1992, relativa a la simplificación administrativa para las empresas, en especial las pequeñas y medianas empresas (D.O. número C 331 de 16 de diciembre de 1992).

• Resolución del Consejo de 8 de julio de 1996 sobre la simplificación legislativa y administrativa en el ámbito del mercado interior (D.O. número C 224 de 1 de agosto de 1996).

• Decisión del Consejo de 20 de diciembre de 2000 relativa al Programa plurianual a favor de la empresa y el espíritu empresarial, en particular para las Pyme.

(21) D.O. número C 145 de 5 de junio de 1997.

(22) Informe «Issues and Development in Public Management. 2000.

(23) 20-21 de noviembre de 1999.

asesoramiento a PYMES. Los sucesivos Planes de Acción para el Empleo del Reino de España han incorporado evaluaciones y compromisos en el proceso de reducción de cargas en la actividad empresarial para facilitar la creación de empleo y, entre ellas, se menciona expresamente a las Ventanillas Unicas Empresariales (24).

Entre las medidas de carácter estatal referidas específicamente a la simplificación administrativa del entorno empresarial y desde un plano orgánico debe destacarse el *Observatorio de la Pequeña y Mediana Empresa* (25) que, como foro coordinador de las medidas de simplificación pretendía favorecer y facilitar la creación, desarrollo y posibilidades competitivas de las mismas. Dentro del Observatorio se constituyó la *Comisión de Información y Simplificación Administrativa*, siendo su misión principal la elaboración de un informe anual sobre las relaciones de la Administración con las PYMES y los canales y forma de hacer llegar la información y las trabas burocráticas existentes.

Con ocasión de sus trabajos se aprobó el *Plan de Agilización y Simplificación Normativa para la Competitividad de la Pyme* (26) cuyo objeto principal era la reducción y, en su caso, eliminación de aquellas trabas administrativas que obstaculizan la actividad empresarial.

El *Libro Blanco para la Mejora de los Servicios Públicos: Una Nueva Administración al Servicio de los Ciudadanos* (27), tras mostrar los desafíos en los que han de operar las Administraciones Públicas, presenta un conjunto de políticas y estrategias a seguir, dentro de las cuales, además de mencionar las Ventanillas Unicas Empresariales como forma de favorecer la creación y desarrollo de las empresas, se compromete a generalizar su implantación a finales del 2003.

Entre las medidas de carácter estatal referidas específicamente a la simplificación administrativa debe destacarse también la *Comisión Interminis-*

terial de Simplificación Administrativa (28). Esta Comisión nace con el fin de crear un marco adecuado que favorezca el pleno ejercicio de los derechos que el ordenamiento jurídico, y más concretamente la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común, reconoce a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración General del Estado. Así, la Exposición de Motivos del Real Decreto que crea esta Comisión, manifiesta que: «sin perjuicio del alcance general del proceso de simplificación y racionalización de la gestión pública, es claro que éste debe tener como prioridades aquellas parcelas de la actividad administrativa que más inciden en la vida diaria de los ciudadanos, así como las orientadas a la creación de empleo, las prestaciones sociales, y, en general, a todas aquellas áreas que redunden en el impulso de la actividad económica». Calidad, eficacia, eficiencia, simplificación, racionalidad, transparencia,... vienen a engrosar el decálogo de organización y funcionamiento de una Administración moderna y cercana al ciudadano (29), en plena coherencia con el mandato de la Constitución (artículo 103.1 CE).

La Comisión Interministerial de Simplificación Administrativa, presidida por el Ministerio de Administraciones Públicas y en la que están presentes todos los ministerios, pudiendo participar también las Comunidades Autónomas, entidades locales o expertos de reconocido prestigio, tiene como una de las áreas de actuación prioritaria el fomento de la actividad económica. El instrumento básico en el que se concreta esta política de simplificación son los sucesivos Planes Generales de Simplificación (30), con una vigencia igual a la de la Ley de Presupuestos Generales del



AULA DE
FORMACION

(24) El Plan de Acción para el Empleo del Reino de España del 2002, establece que a finales del 2002 existirán 22 Ventanillas Unicas Empresariales.

(25) Creado por Real Decreto 1873/1997, de 12 de diciembre.

(26) Aprobado por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos el 29 de julio de 1999.

(27) Ministerio de Administraciones Públicas, 4 de febrero de 2000.

(28) Real Decreto 670/1999, de 23 de abril.

(29) La Metcalfe señala al respecto (Improving Public Management, SAGE, Londres, 1990) que el sistema administrativo ha llegado a ser tan importante y su eficacia condiciona de tal modo el desarrollo de la sociedad entera que debe cambiar absolutamente de prácticas y de filosofía.

(30) El primer Plan de Simplificación finalizó el 31 de diciembre de 2000 y, actualmente está en fase de evaluación. En este primer Plan se destaca las Ventanillas Unicas Empresariales como ejemplo de prestación de un servicio integral de ayuda al emprendedor dentro del módulo de diseño e implantación de soluciones de prestación de servicios públicos adaptadas a las demandas sociales. El 28 de febrero del 2002 la Comisión Interministerial aprobaba el segundo Plan de Simplificación.

Estado, que recogen el conjunto de las acciones a desarrollar por cada ministerio. Aunque la Comisión y los sucesivos Planes Anuales son relativamente recientes, los trabajos que se desarrollen a través de la misma pueden llegar a ser muy significativos para simplificar la actividad empresarial en sus relaciones con las Administraciones públicas, especialmente para impulsar la administración electrónica. De ellos, quizá el impulso de la administración electrónica en el inicio de la actividad empresarial resulten ser de los más relevantes y urgentes en estos momentos, por lo que las propuestas de los diferentes ministerios deberían ir encaminadas a satisfacer esta necesidad, por otra parte, absolutamente demandada.

Son pues muchas las iniciativas tanto europeas como nacionales que, con el objetivo de fomentar el espíritu empresarial y la creación de empresas, existen. Es, por tanto, en este contexto en el que debe entenderse la puesta en marcha de las Ventanillas Unicas Empresariales.



AULA DE
FORMACION

III. La Ventanilla Unica Empresarial

Conscientes de la necesidad de aumento de la actividad empresarial de nuestro país, y conocedoras de las dificultades a las que se enfrenta el emprendedor en la fase de arranque de su actividad, las Cámaras de Comercio españolas vienen apostando desde hace años por una alternativa que aúne buena parte de las iniciativas de simplificación acometidas en nuestro entorno.

Las Cámaras de Comercio se rigen por la Ley 3/1993, de 22 de marzo, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación (31) que las define como Corporaciones de Derecho público con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines de representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria y la navegación, y se configuran como órganos consultivos y de colaboración con las Administraciones públicas.

Además, la citada Ley les encomienda el ejercicio de una serie de funciones público-administrativas entre las que cabe destacar a

este respecto, con independencia del establecimiento y desarrollo de servicios de información y asesoramiento empresarial, la función de propuesta al Gobierno de cuantas reformas o medidas crean necesarias o convenientes para el fomento del comercio, la industria o la navegación y, entre otras, tramitar los programas públicos de ayudas a las empresas, así como gestionar servicios públicos relacionados con las mismas cuando su gestión corresponda a la Administración pública (32).

En plena coherencia con las tendencias comunitarias y nacionales de apoyo a las empresas y con los fines y funciones que tienen encomendados, las Cámaras de Comercio elaboraron un proyecto de simplificación para la creación, desarrollo y cese de la actividad empresarial (33) cuyo objetivo fundamental era la creación de empresas, para lo cual se sustentaba en un centro único de asesoramiento al emprendedor y en la realización y resolución de los trámites necesarios mediante conexiones telemáticas con las Administraciones públicas. El proyecto fue presentado en los diferentes foros en los que participaban las Administraciones Públicas. En especial cobró relieve e importancia dentro del mencionado Observatorio de la Pequeña y Mediana Empresa y, más específicamente, en su Comisión de Información y Simplificación Administrativa, puesto en marcha por la Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y PYMES en 1997 (34).

Paralelamente, los servicios para la creación de empresas que prestan las Cámaras de Comercio españolas eran prueba fehaciente del compromiso de las mismas con la promoción de nuevas iniciativas empresariales. Actualmente, en cualquier Cámara de Comercio, el emprendedor encuentra asesoramiento suficiente para la puesta en marcha de su proyecto empresarial en los plurales aspectos que pueda contemplar éste y, en buen número de Cámaras, la importancia y

(31) BOE, de 23 de marzo de 1993.

(32) Artículo 2, Ley 3/93.

(33) «Proyecto de Ventanilla Unica: Racionalización y Simplificación de los Trámites Administrativos para las Empresas» (Junio 1995) y «Definición de la Ventanilla Unica de Ayuda a las Empresas» (Noviembre, 1997).

(34) El Observatorio fue creado por Real Decreto 1873/1997, de 12 de diciembre.

volumen del asesoramiento demandado han animado a la creación de departamentos específicos y diferenciados de creación de empresas, en muchos de los cuáles el seguimiento personalizado del emprendedor resulta ser de gran importancia.

La convergencia de la iniciativa de las Cámaras de Comercio y del Consejo Superior de Cámaras con el proyecto de simplificación propugnado desde las diferentes Administraciones públicas, especialmente con el denominado también «Proyecto de Ventanilla Unica de las Administraciones Públicas» puesto en marcha desde el Ministerio de Administraciones Públicas a partir del Acuerdo de Consejo de Ministros de 4 de Abril de 1997 (35), abrieron una nueva etapa en el propósito conjunto de facilitar la creación de empresas en nuestro país.

La *Ventanilla Unica Empresarial* nace en 1999 como una iniciativa conjunta de las diferentes Administraciones Públicas. Así, participan la Administración General del Estado (Ministerio de Economía y Hacienda, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y Ministerio de Administraciones Públicas), Comunidades Autónomas, Ayuntamientos y Cámaras de Comercio, para apoyar el autoempleo y la creación de empresas en España.

Así, el 26 de abril de 1999 se firmaba, por el Vicepresidente primero del Gobierno y Ministro de Economía y Hacienda, el de Trabajo y Asuntos Sociales y el de Administraciones Públicas y por

el Presidente del Consejo Superior de Cámaras, el *Protocolo para el desarrollo del Proyecto «Ventanilla Unica Empresarial»*.

Según el Exponendo del citado Protocolo, el Proyecto de Ventanilla Unica Empresarial se fundamentaba en los tres instrumentos, con finalidades indudablemente complementarias, que en aquél momento, como hemos visto sustentaban una política de apoyo a la empresa y de simplificación de las actuaciones administrativas relacionadas con la actividad empresarial, como eran el Plan de Agilización y Simplificación Normativa para la Competitividad de las PYME, del entonces Ministerio de Economía y Hacienda, el Programa «Ventanilla Unica», del Ministerio de Administraciones Públicas y el Plan de Acción para el Empleo del Reino de España, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

El objeto del Protocolo fue el impulso y desarrollo del Proyecto «Ventanilla Unica Empresarial», consistente básicamente en la creación de Centros Unicos en los que se prestan servicios integrados de información, atención y tramitación administrativa orientados inicialmente a la creación de empresas, basados en la coordinación administrativa.

A este Protocolo, que constituyó la piedra angular para el desarrollo del proyecto, se unirán, sucesivamente, los Convenios específicos necesarios para la puesta en marcha de cada una de las Ventanillas Unicas Empresariales en cada zona. En la conclusión de esos Convenios participan, además de la Administración General del Estado y del Consejo Superior de Cámaras, la correspondiente Comunidad Autónoma, el Ayuntamiento y la Cámara de Comercio del lugar dónde se ubique la Ventanilla Unica Empresarial.

La Ventanilla Unica Empresarial supone la creación, en las sedes de las Cámaras de Comercio, de *centros integrados de información, atención y tramitación administrativa*. En un punto único se ofrece al emprendedor información y orientación empresarial y administrativa en materia de creación de empresas y de obtención de ayudas y subvenciones; y, además, la posibilidad de realizar los trámites necesarios para la creación y puesta en marcha de un proyecto empresarial cuya competencia corresponda a las Adminis-

(35) El proyecto «Ventanilla Unica de las Administraciones Públicas» tiene por objeto hacer realidad el objetivo de acercamiento de la Administración al ciudadano, facilitando sus relaciones con aquélla. Tiene como punto de partida el artículo 38.4 de la LRJ y PAC (posibilidad de presentación de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a las Administraciones Públicas, no ya en el registro de los órganos administrativos a los que se dirijan, sino también en otros registros de la Administración General del Estado (AGE), de las Comunidades Autónomas (CCAA) o de las Entidades que integran la Administración Local; establecimiento de sistemas de intercomunicación y coordinación de registros que garanticen su compatibilidad informática y la transmisión telemática de los asientos).

En la evolución del proyecto destacan: el *Acuerdo del Consejo de Ministros para la formalización, con las entidades que integran la Administración Local, de los Convenios previstos en el artículo 38.4, b) de la Ley 30/1992*. Y a partir de 1997, el *Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril, para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la AGE, las Administraciones de las CCAA y las entidades que integran la Administración Local*. Del mismo derivan los Convenios Marco hasta ahora firmados.



AULA DE
FORMACION

traciones públicas presentes en las citadas Ventanillas Unicas.

Para la realización de los trámites específicos, en dichos Centros están representadas físicamente las diferentes Administraciones Públicas que participan en el Proyecto. Así, por la Administración General del Estado participa el Ministerio de Economía, Ministerio de Trabajo y Ministerio de Administraciones Públicas; también está representada la Comunidad Autónoma y el Ayuntamiento correspondiente a cada zona, resolviendo en este mismo espacio físico los trámites de constitución de empresas que a cada una competen.

En especial, y en coherencia con los objetivos descritos, los servicios que presta la Ventanilla Unica Empresarial incluyen:

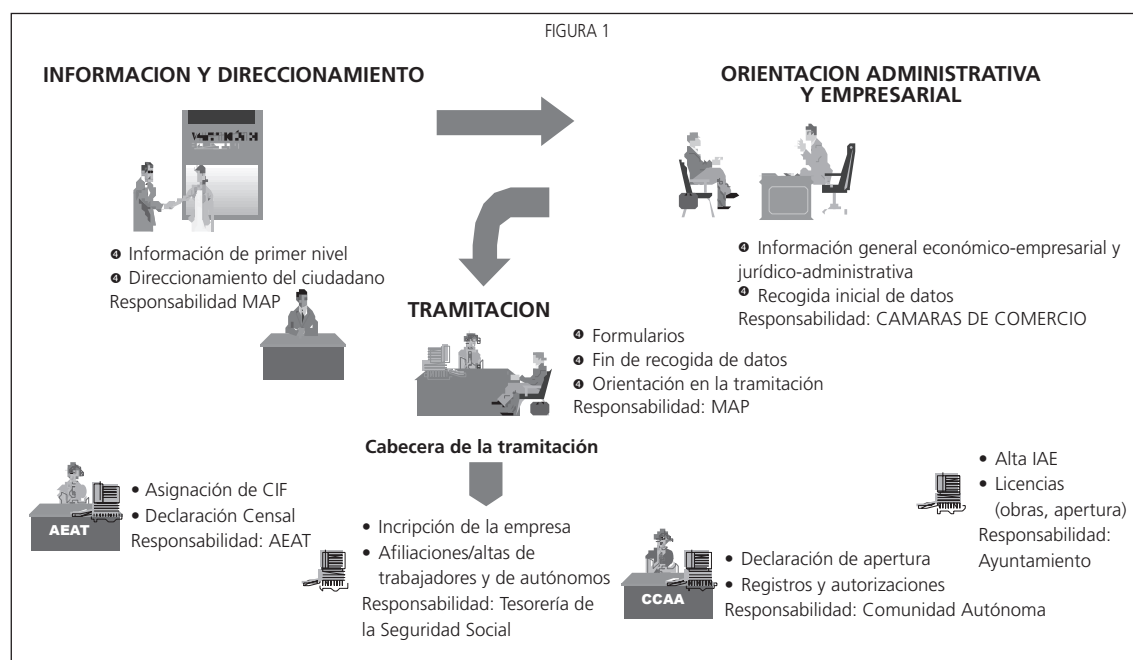
- Orientación sobre la viabilidad del proyecto empresarial y sobre los medios de financiación del mismo.
- Información sobre la forma jurídica que podrá adoptar la empresa.
- Información sobre las líneas públicas de ayuda a la creación.
- Información sobre los requisitos y trámites, tanto estatales como autonómicos y locales necesarios para la creación de una empresa.
- Tramitación integral del proceso administrativo de creación de una empresa.

Con carácter general el funcionamiento básico de la Ventanilla Unica Empresarial parte de la distinción de tres áreas de atención sucesiva al emprendedor: Área de Información y Dirección; Área de Orientación y Asesoramiento; y Área de Tramitación. Así, tras el paso por la Información y Dirección, que actúa como «primer filtro» de las visitas a la Ventanilla, el emprendedor es recibido por un Orientador especializado en la creación de empresas que le informa y asesora. El encuentro directo entre el emprendedor y el Orientador permite determinar las necesidades específicas de asesoramiento e información, así como decidir, en función del grado de maduración del proyecto empresarial, la susceptibilidad de acceso a la etapa de tramitación. Caso de pasar a este último paso, un Coordinador se encarga de dirigir el proceso de tramitación hasta su conclusión.

Todo el proceso incorporado en las Ventanillas Unicas está asistido por las herramientas informáticas específicamente diseñadas al efecto, que permiten, a través de la conexión *on line* de la Ventanilla Unica Empresarial con las correspondientes dependencias administrativas, la realización inmediata de buena parte de los trámites necesarios, así como la conexión entre los orientadores y los diferentes puestos de la Administra-



AULA DE
FORMACION



ción que están presentes en las Ventanillas. A través de esta herramienta informática mediante la conexión con todos los puestos se configura el documento único para la creación de empresas. También existe una metodología específica de implantación y puesta en marcha muy desarrollada, así como de funcionamiento de las Ventanillas Unicas. Esta última es objeto de mejoras continuas a fin de establecer unos estándares de calidad en todas ellas de forma homogénea.

El lanzamiento piloto de la Ventanilla Unica Empresarial tuvo lugar en Valladolid, en funcionamiento desde el 1 de junio de 1999, tras la firma del Convenio específico el 25 de mayo entre la Administración General del Estado, la Comunidad Autónoma de Castilla y León, el Ayuntamiento de Valladolid, la Cámara Oficial de Comercio de Valladolid y el Consejo Superior de Cámaras.

A partir de aquél momento, no sin dificultades, se han ido poniendo a disposición de los emprendedores las Ventanillas Unicas Empresariales. Hoy existen Ventanillas Unicas Empresariales en Andalucía (Sevilla), Asturias (Oviedo), Baleares (Palma de Mallorca), Canarias (Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife), Castilla y León (Burgos, Segovia, Valladolid y Zamora), Castilla-La Mancha (Toledo), Comunidad de Madrid (Madrid y Getafe), Comunidad de Murcia (Murcia), Navarra (Pamplona) y en la Comunidad de Valencia (Valencia) (36).

Los datos son muy significativos. Han pasado por las quince Ventanillas Unicas Empresariales 37.407 emprendedores, 24.005 tienen su expediente abierto en las Ventanillas y se han tramitado o están en tramitación 7.736 empresas. El porcentaje de empresas creadas sobre el total de emprendedores que solicita información es ahora de un 31 por 100, cuando antes de entrar en funcionamiento el servicio, dicho porcentaje, según datos de los servicios de creación de empresas de las Cámaras, no pasaba del 14 por 100.

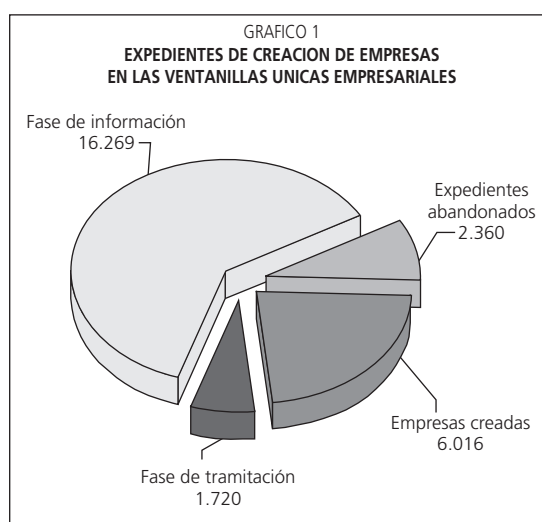
(36) Fechas de inauguración: Valladolid: 25.05.99; Palma de Mallorca: 4.11.99; Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria: 21.12.99; Madrid y Getafe: 16.02.00; Burgos: 25.09.00; Murcia: 5.10.00; Oviedo: 31.10.00; Zamora: 17.07.01; Navarra: 11.09.01; Segovia: 20.11.01; Toledo: 5.12.01; Sevilla: 15.12.01; Valencia: 20.12.01.

De las 37.407 personas atendidas en las Ventanillas Unicas Empresariales, un buen número se acerca a las mismas para informarse sobre aspectos puntuales de la actividad empresarial (11.042 emprendedores), especialmente para obtener asistencia sobre ayudas y subvenciones. Las bases de datos sobre esta materia son muy completas, comprendiendo tanto las ayudas y subvenciones nacionales, como de las Comunidades Autónomas y entidades locales.

Los expedientes que se abren para la creación de empresas (26.365 expedientes de creación de empresas) comprenden tanto los emprendedores que en este momento están en fase de información y orientación en las Ventanillas Unicas Empresariales (16.269 emprendedores), como las empresas ya creadas en las mismas o los expedientes que en estos momentos están en fase de tramitación (7.736 empresas), así como aquellos expedientes que, al cabo del tiempo, resultan abandonados por los emprendedores, es decir los que habiendo pasado por la fase de información y orientación no llegan a crear su empresa (2.360 expedientes abandonados). Los dos primeros datos (emprendedores que están en fase de orientación e información y las empresas creadas o en fase de tramitación) representan los expedientes actualmente activos (24.005 expedientes), que, o bien llegarán a crear su empresa, o bien abandonarán el proyecto empresarial.



AULA DE
FORMACION



Por lo que respecta a la carga real de trabajo de las Ventanillas Unicas Empresariales, debe

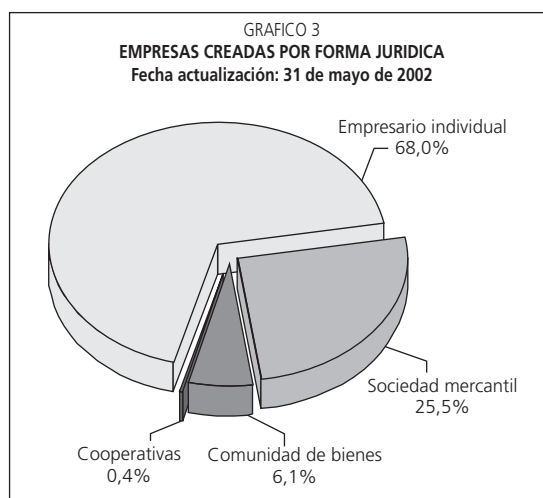
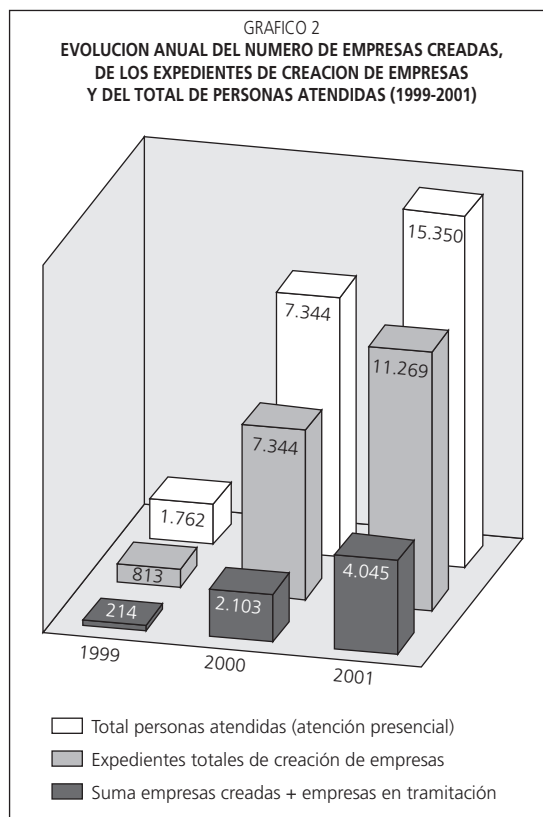
destacarse que cuando un emprendedor tiene la idea de crear una empresa es más que probable que acuda a la Ventanilla, simplemente para informarse, una media de unas tres o cuatro veces. Esto determina que para obtener la cifra real de atenciones presenciales de las Ventanillas Unicas Empresariales podríamos fácilmente multiplicar por dos o tres el número de expedientes abiertos. A ello deben sumarse las atenciones telefónicas o vía correo electrónico (37), que representan un notable incremento del volumen total de atenciones prestadas por las Ventanillas Unicas Empresariales. Por citar simplemente un ejemplo, sólo en la Ventanilla de Madrid, entre enero y abril de 2002, se registraban un total de 5.762 atenciones totales (presenciales, telefónicas o electrónicas).

Por ello, uno de los efectos aparejados a la multiplicación de visitas presenciales ha sido, en algunas Ventanillas, la necesidad de gestionar las mismas mediante un sistema de cita previa con el emprendedor.

Estos datos, junto con los de evolución anual de la utilización de la Ventanilla Unica Empresarial, revelan el asentamiento y consolidación de aquélla. Con relación a estos últimos, baste señalar que la cifra de creación de empresas y la de personas atendidas en las Ventanillas Unicas Empresariales ha registrado, entre 1999 y 2001, una progresión enormemente significativa.

Las Ventanillas Unicas Empresariales, además de representar una vía alternativa para la creación de empresas, de forma que el emprendedor puede seguir utilizando otros canales, es un servicio orientado principalmente a las medianas y pequeñas empresas. Así, por lo que respecta a la forma jurídica que mayoritariamente adoptan los emprendedores que acuden a las Ventanillas Unicas Empresariales, el 68,2 por 100 opta por la de empresario individual, el 25,3 por 100 por la sociedad mercantil, el 6,1 por 100 por la comunidad de bienes y el 0,4 por 100 por las cooperativas.

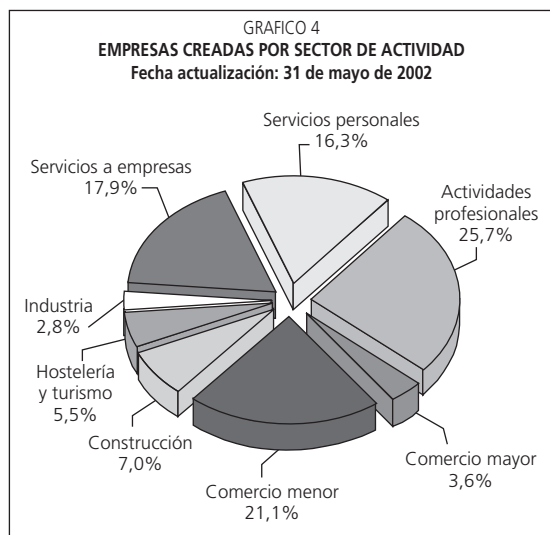
La mayoría de actividades por las que se opta son los servicios profesionales (25,7 por 100 de



los emprendedores) especialmente destacado en Tenerife y Murcia, y el comercio al menor (21,1 por 100), especialmente en Navarra y Segovia. Los emprendedores que optan por desarrollar actividades de construcción (7 por 100) especialmente están radicados en Oviedo y Zamora. Los servicios prestados a empresas (17,9 por 100), entre otros limpieza, seguridad o mantenimiento, especialmente se desarrollan en Sevilla, Madrid y Toledo. Los servicios personales que represen-

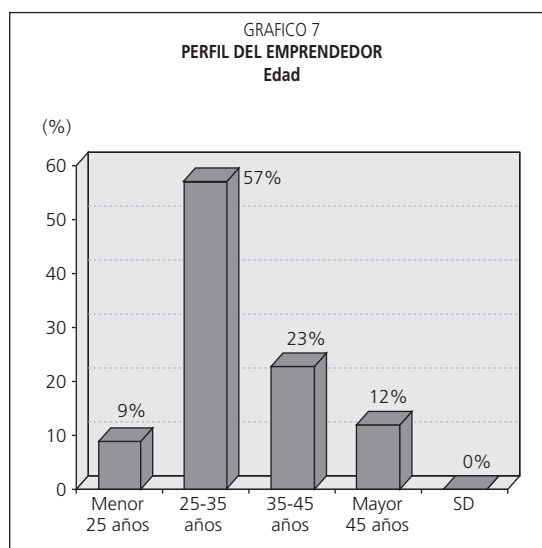
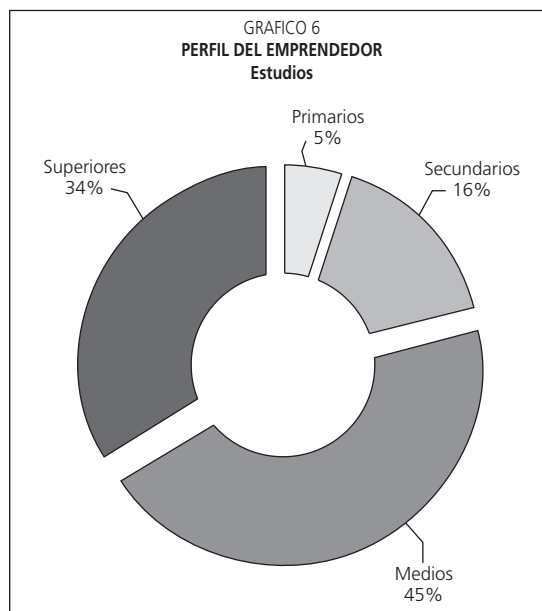
(37) www.ventanillaempresarial.org



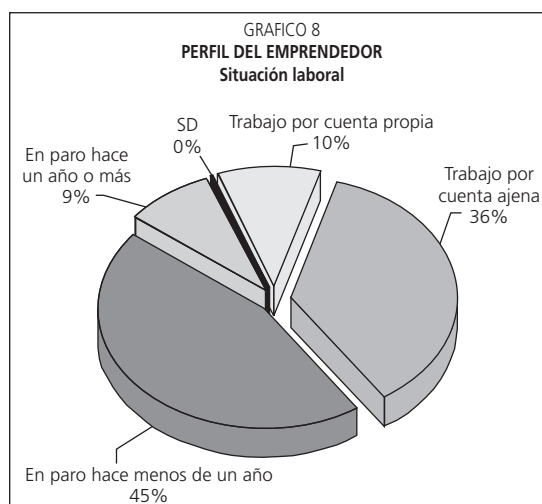
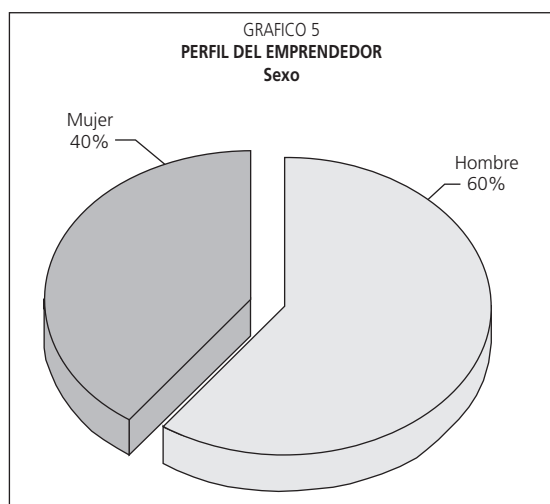


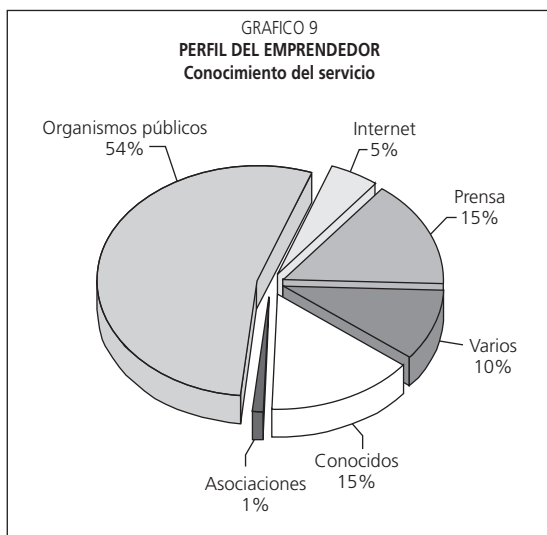
tan el 16,3 por 100 y que suponen actividades, entre otras, de peluquería, tintorería o academias de idiomas están especialmente señaladas en Murcia.

Por lo que respecta al perfil del emprendedor que acude a las Ventanillas Unicas Empresariales, predominan los hombres, 60 por 100, frente al 40 por 100 de mujeres. En cuanto a la edad, la mayoría de emprendedores que pasan por las Ventanillas se sitúa en la franja de entre los 25 y 35 años (57 por 100). Respecto del nivel de cualificación, un 45 por 100 ha acabado los estudios medios. La situación laboral previa de los emprendedores es, en un 45 por 100 de los casos, la de desempleo de duración no superior a un año. Por otro lado, merece destacarse que más del 50 por 100 de los usuarios del servicio



AULA DE
FORMACION





han tenido conocimiento del mismo a través de organismos públicos.

Sobre la base del número de empresas creadas en las primeras Ventanillas Unicas abiertas al público, las cifras reseñadas atestiguan el elevado grado de aceptación social del proyecto, y permiten ya advertir que se está extendiendo entre las distintas Administraciones participantes el convencimiento de que supone un avance real en términos de mejora y coordinación de la información, de rapidez en la tramitación y de simplificación administrativa en la puesta en marcha de nuevas empresas (38).

Con la integración en un solo espacio físico de los servicios de información y orientación, así como la tramitación que corresponde a las diferentes Administraciones públicas es evidente la mejora en la gestión que se ha producido, habiéndose reducido los plazos para crear una empresa de forma muy significativa. En efecto, en las Ventanillas Unicas Empresariales, un autónomo puede realizar todos los trámites administrativos necesarios para iniciar su activi-

dad en una mañana. En el caso de sociedades mercantiles, cooperativas, sociedades civiles y comunidades de bienes, dos visitas bastan para completar el circuito de tramitación propio de la Ventanilla.

Con ser todos estos datos importantes para averiguar el resultado y la mejora que han supuesto las Ventanillas Unicas Empresariales, no es éste el punto y final de las Ventanillas Unicas Empresariales. En el calendario próximo de desarrollo se han incluido actividades tan importantes como las siguientes:

- Expansión de las Ventanillas Unicas Empresariales.
- Mejora continua de los contenidos de gestión.
- Simplificación de trámites.
- Incorporación a las Ventanillas Unicas Empresariales de otros organismos (39).
- Inclusión de otras relaciones entre la empresa y las Administraciones públicas.
- Incorporación efectiva de la tramitación electrónica para agilizar la tramitación.

En el afán de mejorar el servicio que prestan las Ventanillas Unicas Empresariales, en estos momentos las Administraciones públicas y las Cámaras de Comercio trabajan, conjuntamente, para poner a disposición de los usuarios de Internet la información necesaria para que un emprendedor pueda configurar su proyecto empresarial y orientarse sobre los trámites que debe realizar, sin olvidar la posibilidad de que pueda remitir a la Ventanilla Unica Empresarial correspondiente los datos para realizar la tramitación de su negocio. Es la Ventanilla Unica Virtual de la que, muy pronto, oirán hablar.

(39) La incorporación del Ministerio de Justicia, así como del Consejo General del Notariado y el Colegio de Registradores Mercantiles y de la Propiedad tuvo lugar con la firma del Protocolo para la mejora de las Ventanillas Unicas Empresariales (10 de Noviembre de 1999). Su objetivo es la simplificación y agilización de los procesos de creación de empresas facilitando de manera ágil y preferente las gestiones y trámites registrales y notariales, contribuyendo con ello a la mejora de los servicios prestados por la Ventanilla Unica Empresarial.

(38) La revista *Actualidad Económica* (4 al 10 de marzo de 2002), valoraba las mejores ciudades españolas para crear un negocio de acuerdo con una serie de valores, entre ellos resultaba especialmente relevante el que la ciudad tuviese o no Ventanilla Unica Empresarial.



AULA DE
FORMACION