

SESIÓN DE CONTINUIDAD

La ventanilla única virtual requiere la coordinación de administraciones locales, autonómicas y estatal

La digitalización de la administración pública permitirá agilizar y simplificar los trámites burocráticos necesarios para poner en marcha una empresa, pero su utilidad se verá ligada a la coordinación de la administración a escala local, autonómica y estatal. Así se expresaron los ponentes de la sesión de continuidad Administración pública y empresa digital, que el e-Business Center PwC&IESE y el centro del IESE Sector Público, Sector Privado (SP-SP) celebraron el 30 de enero en el IESE de Barcelona.



Ponente/s: Josep Valor, profesor del IESE; Maravillas Rojo y Elisabet Montfort, Barcelona Activa; Antoni Gurguí, Cidem; Amador Elena, Administraciones públicas; Manel Sanromà, Cat 365
Material distribuido: [Administración pública y empresa digital; Barcelona Activa; Digitalización de las empresas; Ventanilla única virtual; Cat 365](#)
Fecha: 30/01/2003

Josep Valor, director del e-Business Center y profesor del IESE, fue el encargado de abrir la sesión de continuidad dedicada a la Administración pública y empresa digital, organizada de forma conjunta por el e-Business Center PwC&IESE y el centro del IESE Sector Público, Sector Privado (SP-SP). Valor señaló que la adopción de la Sociedad de la Información en España es sustancialmente mejorable y que el nivel de conectividad a la Red de las empresas españolas está alrededor del 60%. Esta situación se agrava por el desánimo de los directivos de las empresas españolas, que no ven claro el retorno a la inversión de sus proyectos de e-business.

El profesor del IESE destacó que el nivel de digitalización de las medianas y pequeñas empresas ha pasado del 30% al 60% en los últimos tres años. Sin embargo, la pyme española está todavía lejos de llegar a la media comunitaria, un reto que debe asumir la Administración.

Maravillas Rojo, Regidora de Promoción Económica, Ocupación, Turismo y Comercio y presidenta de Barcelona Activa, señaló que Internet multiplica la posibilidad de competencia y producción, pero también de fractura digital entre las empresas digitalizadas y las que no lo están. Por ello, Barcelona Activa, una agencia de desarrollo local del Ayuntamiento de Barcelona que promueve el empleo y la creación de

empresas, dedica gran parte de sus esfuerzos a acercar las nuevas tecnologías a ciudadanos y pequeños empresarios. La directora ejecutiva, Elisabet Monfort, explicó que la digitalización de los servicios de la agencia que dirige ha permitido reducir en un 30% el tiempo que el equipo de Barcelona Activa dedica a responder cuestiones estándares, mejorando la atención personalizada. La agencia ofrece a través de Internet una guía de todas las tramitaciones necesarias para abrir un negocio -en la que informa del tiempo, coste y pasos que éstas conllevan-, modelos de plan de empresa, y un tutor online personalizado. Maravillas Rojo recalcó que la posibilidad de realizar preguntas online no había menguado las cuestiones presenciales, sino que las había incrementado exponencialmente.

El director del Cidem (Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial), Antoni Gurguí, señaló que la digitalización convierte algunas aplicaciones de la empresa en críticas, por lo que es indispensable asegurar su correcto funcionamiento en todo momento. Además, insistió en que la digitalización de la empresa implica repensar su actividad empresarial.

"La parte de los costes asociados a la digitalización comienza a ser irrelevante" declaró, por lo que la administración debe centrarse en ayudar a las empresas a rediseñar su negocio.

Hacia el 'Certificado 0'

Por su parte, Amador Elena, Director General de Inspección, Simplificación y calidad de los Servicios del Ministerio de Administraciones públicas, recalcó que el 97% de las empresas españolas son pymes, de las que el 55,7% son microempresas con menos de cinco puestos de trabajo. Para ayudar a estas empresas a simplificar los trámites administrativos, el estado ha puesto en marcha el programa de la Ventanilla Única Empresarial. Este programa cuenta con 22 oficinas físicas repartidas en 11 comunidades autónomas del país, que aglutinan todos los trámites necesarios para la creación de empresas. Extender las oficinas a cualquier punto de España sería muy costoso y difícil, por lo que los responsables del proyecto apuestan por trasladar estos centros a Internet.

Por el momento, se ha puesto en marcha la Ventanilla Única Empresarial Virtual, si bien "la realización telemática de todos los trámites queda aún lejana", aseguró Elena. El ponente remarcó la necesidad de coordinar la administración a escala estatal, autonómica y local, uno de los puntos en los que más incidió Manel Sanromà, Director Gerente de Cat 365, el portal de las administraciones públicas de Catalunya. El objetivo de Sanromà es llegar al 'Certificado 0', es decir, alcanzar un grado de integración tal entre las administraciones que no sea necesario identificarse cada vez que se realice un trámite. Entre las principales barreras para la implementación de este cambio, el ponente señaló la resistencia del empleado (50%), problemas de liderazgo (40%) y errores en la comunicación (29%).

Para el Director Gerente de Cat 365, el proyecto que unifique todas las tramitaciones debe estar disponible desde cualquier canal, incluido el presencial, debe basarse en una filosofía CRM y separar la producción de la distribución, ya que considera que estos servicios no tienen por qué llegar necesariamente a través de la Administración.