



**PLAN DE MEJORA**  
**del procedimiento de**  
**CREACIÓN DE EMPRESAS**  
**en la Comunidad Autónoma**  
**de Castilla La Mancha**

**Inmaculada Fernández Camacho**  
Dirección General de Economía,  
Competitividad y Comercio.  
Junta de Castilla-La Mancha.  
Octubre 2013

## 1. AGRADECIMIENTOS

Este trabajo no hubiera sido posible, desde luego, sin mi participación en el master de dirección pública del INAP, sin las enseñanzas recibidas en el mismo y sin el apoyo ofrecido. Por ello mi más sincera gratitud a la Subdirección General de Formación del INAP por haber hecho posible mi participación en el master.

Tampoco hubiera sido posible realizar el trabajo sin la dirección e impulso que me ha ofrecido desde el primer momento el tutor, Antón Queralt, a quien le agradezco profundamente el tiempo y la paciencia dedicados.

Agradezco también el apoyo de mis compañeros y compañeras del curso; especialmente a quienes han formado parte de mi grupo de trabajo, durante todo este tiempo, Charo, M<sup>a</sup> José y Jaime. Gracias a ellos ha sido posible realizar la ingente cantidad de tareas que conlleva el curso y poder sacar tiempo para dedicar a este Plan de Mejora.

Por supuesto también, muy especialmente, quiero agradecer a mi paisana y compañera de curso y de viajes, Sonsoles, la inestimable ayuda que me ha prestado. Sin su apoyo no hubiera sido posible desde luego finalizar el master.

Gracias también a mis compañeros de trabajo en la Consejería de Empleo y Economía, que me han facilitado multitud de datos, e incluso corregido con infinita paciencia los incluidos en este trabajo. Especialmente agradecida a mi querido compañero y amigo Tomás.

Inestimable también la ayuda que me ha prestado mi amigo Ernesto, siempre pendiente de la información y documentación que me pueda interesar.

Finalmente, pero no por el orden menos importante sino todo lo contrario, agradezco a mi marido Luis, la valiosa ayuda que me ha prestado, no sólo soportándome, lo cual ya va en su oficio, sino aportándome ideas y sugerencias de gran valor para la génesis y desarrollo del trabajo. Su gran cualificación técnica siempre me ofrece una gran seguridad.

Muchas gracias a todos y todas.

## 2. ÍNDICE DE CONTENIDOS:

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. AGRADECIMIENTOS.....</b>                                                           | <b>3</b>  |
| <b>2. ÍNDICE DE CONTENIDOS:.....</b>                                                     | <b>4</b>  |
| <b>3. RESUMEN EJECUTIVO.....</b>                                                         | <b>6</b>  |
| Objetivo del Plan de Mejora.....                                                         | 6         |
| Motivación.....                                                                          | 6         |
| Metodología.....                                                                         | 6         |
| Límites del Plan.....                                                                    | 7         |
| Contexto.....                                                                            | 7         |
| Los problemas detectados.....                                                            | 9         |
| Sus causas.....                                                                          | 9         |
| El plan de acción.....                                                                   | 11        |
| Modelo organizativo.....                                                                 | 11        |
| Evaluación.....                                                                          | 12        |
| Planificación.....                                                                       | 13        |
| Factores clave de éxito.....                                                             | 13        |
| Vista rápida del Plan de Mejora.....                                                     | 14        |
| <b>4. INTRODUCCIÓN.....</b>                                                              | <b>17</b> |
| <b>5. CONTEXTO.....</b>                                                                  | <b>19</b> |
| 5.1 Algunos datos e indicadores socioeconómicos de Castilla-La Mancha.....               | 19        |
| 5.2 Trámites para la creación y puesta en marcha de una empresa.....                     | 23        |
| 5.3 Distribución de competencias entre diferentes niveles territoriales de Gobierno..... | 24        |
| 5.4 Avances en la normativa estatal para a simplificación del proceso.....               | 25        |
| 5.5 Contexto normativo de Castilla-La Mancha.....                                        | 27        |
| 5.6 Competencias de distintas unidades de la Admón Regional en el Plan.....              | 29        |
| <b>6. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>                                               | <b>29</b> |
| <b>7. DIAGNÓSTICO:.....</b>                                                              | <b>32</b> |
| <b>8. PROPUESTA DE MEJORA:.....</b>                                                      | <b>36</b> |
| 8.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO:.....                                                          | 36        |
| 8.2. OBJETIVOS OPERATIVOS:.....                                                          | 36        |
| 8.2.1 Reducción número de trámites del procedimiento. (OO1).....                         | 36        |
| 8.2.2 Reducción documentos a aportar por el ciudadano. (OO2).....                        | 36        |
| 8.2.3 Reducción de costes del procedimiento. (OO3).....                                  | 38        |
| 8.2.4 Reducción del tiempo total del procedimiento. (OO4).....                           | 39        |
| 8.2.5 Mejora de la calidad de la ayuda al emprendedor y la información. (OO5).....       | 39        |
| 8.3. PROYECTOS.....                                                                      | 40        |
| 8.3.1 Oficinas Únicas de Tramitación.....                                                | 40        |
| 8.3.2 Registro único autonómico de empresas y actividades empresariales.....             | 43        |
| 8.3.3 Simplificación e informatización de procedimientos:.....                           | 45        |
| 8.3.4 Plan de calidad y comunicación.....                                                | 46        |
| <b>9. CUADRO DE MANDO.....</b>                                                           | <b>47</b> |

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| 9.1. Responsables de ejecución del Plan.....         | 47        |
| 9.2. Tipos de indicadores.....                       | 48        |
| 9.3. Indicadores clave de éxito del Plan.....        | 48        |
| 9.4. Indicadores de proyecto.....                    | 48        |
| <b>10. PLANIFICACIÓN.....</b>                        | <b>49</b> |
| <b>11. COSTE ECONÓMICO.....</b>                      | <b>48</b> |
| <b>12. BIBLIOGRAFIA.....</b>                         | <b>50</b> |
| <b>13. ANEXOS.....</b>                               | <b>53</b> |
| 1. Población de CLM en el territorio.....            | 53        |
| 2. Densidad de población por CCAA.....               | 54        |
| 3. Principales datos socioeconómicos de CLM.....     | 54        |
| 4. Empresas y VAB CLM por ramas de actividad.....    | 55        |
| 5. Tasa de paro por CCAA.....                        | 55        |
| 6. Evolución paro registrado en CLM.....             | 56        |
| 7. Evolución ocupación por sectores CLM.....         | 56        |
| 8. Esquema de procedimiento.....                     | 56        |
| 9. Propuesta red de PAEs y actual red de PAITs.....  | 57        |
| 10. Fichas de proyectos.....                         | 58        |
| 11. Organigrama responsables del Plan.....           | 60        |
| 12. Indicadores KIPs e Indicadores por proyecto..... | 59        |
| <b>14. LEGISLACIÓN.....</b>                          | <b>61</b> |
| 1. Estatal.....                                      | 61        |
| 2. Autonómica.....                                   | 62        |

### 3. RESUMEN EJECUTIVO

#### Objetivo del Plan de Mejora:

---

El objetivo de este Plan es **mejorar el procedimiento de creación de empresas** en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-la Mancha, **reduciendo las cargas administrativas** que comporta para el emprendedor en tiempo, coste, número de trámites y documentos y **ganando eficiencia en el sistema de información y apoyo** a la tramitación.

#### Motivación:

---

Este Plan de Mejora se lleva a cabo para contribuir al desarrollo de la Ley de Emprendedores de Castilla-La Mancha de diciembre de 2011.

Esta Ley, entre las medidas de fomento del emprendimiento, incluye una serie de mandatos al Gobierno para facilitar el procedimiento de creación de empresas. Entre estos mandatos,

- La creación de «Puntos de Activación Empresarial».
- La utilización de los medios y sistemas telemáticos que permitan una recogida de información y de declaraciones de forma automatizada y coordinada entre las diferentes administraciones.
- La reducción de las declaraciones ante la Administración y las comprobaciones administrativas.

#### Metodología

---

Para la elaboración del Plan, se han **analizado diversos estudios** ya realizados sobre el tema, **datos estadísticos y normativa** de aplicación.

Particularmente de utilidad ha sido la “**Evaluación de las trabas administrativas para la creación de empresas**”, **realizado en 2012 por la AEVAL**, que contiene valiosa información sobre los trámites que se realizan en la Comunidad Autónoma y los compara con el resto del territorio del Estado y con la situación que tenían en 2007. Y el décimo **informe del Banco Mundial, (Doing Business 2013)** que, partiendo de indicadores sobre el impacto de las regulaciones sobre las pequeñas y medianas empresas en las diferentes etapas de su vida, compara los resultados de 183 países. La calidad de esos indicadores en lo que se refiere a la apertura del negocio, ha suministrado datos importantes para este Plan.

Se han **evaluado las memorias e informes** de actividad de las Ventanillas Únicas Empresariales de Castilla-La Mancha.

Y, finalmente, en base a **reuniones con diferentes expertos** en la materia, se ha **proyectado un conjunto de actividades** que configuran la propuesta de mejora.

## Límites del Plan

---

El Plan se centra en la **mejora de los procedimientos de creación de empresas en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha**.

**No en todos los trámites de un procedimiento ni tampoco en todos los tipos de procedimientos aplicables según la tipología de la empresa:**

-En el primero de los aspectos, se aplica a los **trámites de inicio de actividad**, no a los de creación jurídica, porque lo contrario excedería de la competencia normativa y de ejecución de esta Comunidad Autónoma.

-Y, en el segundo, se aplica a los procedimientos de creación de empresas pequeñas (**empresarios autónomos y las microempresas de 1 a 9 trabajadores**); porque éstas dominan el tejido empresarial de Castilla la Mancha (representan el 96% del total de inscritas). Y porque ésta es la apuesta que realiza la Ley de Emprendedores regional al decir que estas empresas son “la garantía de un tejido empresarial estable”, “sin el peligro de deslocalización que se da en otro tipo de iniciativas empresariales”.

Además de estas razones, la limitación del Plan a este tipo de empresas aumenta la **eficiencia de las medidas** contempladas en el mismo.

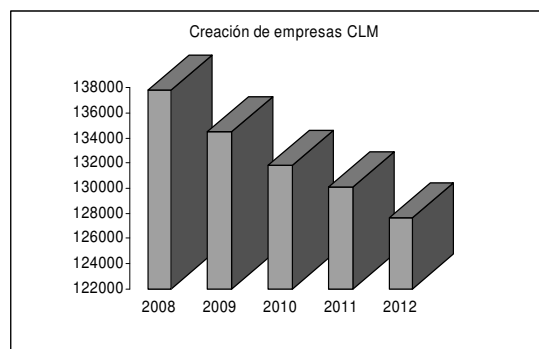
## Contexto

---

### *Creación de empresas para generar empleo*

La Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha está sufriendo gravemente los **efectos de la crisis**: tiene una de las **tasas de paro más elevadas del país** y un **descenso notable de su productividad**. Como medida paliativa, el Gobierno Regional apostó por el **apoyo al emprendimiento** para impulsar la actividad económica regional y generar empleo.

Sin embargo, según las series del DIRCE, desde el 2008 hasta el 2012, se ha producido un **descenso, en CLM, en más de 10.000 empresas**, incluyendo en este concepto los autónomos cuyo número ha descendido en más de 3.000 en el período indicado



### ***La creación de empresas no depende sólo del procedimiento; pero éste influye***

El presente trabajo parte de reconocer que el problema de la falta o insuficiencia del emprendimiento no tiene como principal causa, desde luego, el exceso de burocracia.

Pero también considera que ese exceso no es un factor ajeno al problema. Buena prueba de ello es la afirmación de la AEVAL, que tras realizar una encuesta a los empresarios, concluye que **“la mitad de los empresarios se ha llegado a plantear, ante el coste y la duración de los trámites, si merece la pena acometer la empresa”**.

### ***¿Quién regula este procedimiento?***

La regulación de creación de empresas, dada la organización territorial del Estado español, **depende de diversas instancias territoriales**; de las mismas a las que tiene que acudir el empresario desde que adopta la decisión de emprender. Desde ese momento y hasta que, obtenida la personalidad jurídica, puede iniciar su actividad, **el futuro empresario ha de relacionarse con:**

**-Entidades del Estado.** Particularmente Registro Mercantil, Seguridad Social y Agencia Tributaria.

**-Distintas oficinas de la Comunidad Autónoma:** Inspección de trabajo y distintos departamentos que habilitan el ejercicio de la actividad, en función de cual sea el objeto de la empresa.

**-Y Ayuntamientos,** de gran importancia para determinar el tiempo y el coste del procedimiento, ya que conceden las licencias de obra y licencias de apertura, en su caso.

### ***¿Qué se ha hecho para mejorarlo?***

Estas diferentes instancias, conscientes de la importancia del procedimiento, han venido adoptando en los últimos años, **diferentes medidas de mejora:**

**-Normativas,** aprobando **normas liberalizadoras** que sustituyan el control previo de actividad por el posterior, supriman trámites, acorten plazos de resolución, etc. Especialmente importantes han sido las adoptadas con ocasión de la transposición al ordenamiento interno de la Directiva de Servicios-..

En el presente trabajo se recoge una amplia descripción de las diferentes reformas normativas habidas en el procedimiento.

**-Organizativas,** creando una gran cantidad de **instrumentos de apoyo a la tramitación y de coordinación de instancias administrativas:** ventanillas únicas empresariales, Puntos de Asesoramiento e Inicio de la Tramitación (PAIT), sistemas de teletramitación (plataforma CIRCE), Documento Único Electrónico (DUE), multitud de **portales de información** dependientes de instituciones públicas o privadas como Cámaras de Comercio, Asociaciones de Empresarios, etc. (Castilla-

La Mancha, por ejemplo, cuenta actualmente con 5 VUEs y 27 PAITs dependientes de instituciones públicas y privadas).

### ***Pero, ¿dónde estamos?***

→El último informe del Banco Mundial “Doing Business” 2013, sitúa a **España en el puesto 136 (de 183) en dificultad para la apertura de un negocio**, con lo que pierde, incluso, dos posiciones respecto a 2012. El informe muestra que **el número de trámites para la creación de una empresa es, en España, el doble que la media de los países de la OCDE.**

→ El segundo informe de la AEVAL de **evaluación de las cargas administrativas de este procedimiento** realizado en 2012, aun reconociendo los avances conseguidos con respecto a su primer informe de 2007, pone igualmente de manifiesto que los emprendedores aún consideran que la tramitación administrativa es **complicada**, demasiado **larga en el tiempo**, **carente de coordinación** entre las distintas administraciones implicadas y **costosa**.

→Respecto a los diferentes **instrumentos de apoyo al emprendedor (VUES y PAITs)**, la AEVAL considera que, dada su proliferación y el enfoque de su misión, **no están dando los resultados esperados**. Considera que deben reorientarse a prestar un servicio de **“acompañamiento integral al emprendedor”**, que es lo que éstos están demandando.

→**Y, en lo que afecta particularmente a Castilla-la Mancha** el referido informe de la AEVAL revela que ha mejorado sus tiempos de tramitación con respecto a 2007, pero que aún tiene **importantes áreas de mejora** en la informatización de procedimientos y en la integración de trámites y que, además, **es una de las Comunidades más caras para emprender**.

### **Los problemas detectados**

---

Sirviéndonos de la encuesta realizada por la AEVAL a los emprendedores, los **problemas que a ellos les presenta el procedimiento de creación de empresas son:**

- 1. Excesivo tiempo de tramitación.**
- 2. Falta de coordinación de las Administraciones Públicas**
- 3. Exigencia de un gran número de documentos.**
- 4. Necesidad de un asesoramiento personalizado gratuito.**
- 5. Excesivo coste de tramitación.**

### **Sus causas**

---

*¿Por qué la sucesión de medidas que se han ido adoptando no han logrado mejorar la posición española entre los países de su entorno, ni, por ende, la de Castilla-La Mancha, ni mejorar la percepción que el emprendedor tiene acerca del procedimiento?.*

En la elaboración de este Plan de Mejora, se han detectado las siguientes causas:



► Un rasgo singular de nuestro país, es sin duda, ***la fragmentación de la tramitación del procedimiento en diferentes instancias administrativas, lo cual dificulta:***

- *La simplificación del proceso en su conjunto, tanto en número de trámites, como en nº de documentos, como, en definitiva, en tiempo y coste.*
- *La homogeneidad de las cargas .*

Esta situación es, sin duda, el problema más importante que debe abordarse para mejorar el conjunto del procedimiento.

Se ha trabajado hasta ahora en la **coordinación** de las Administraciones, -que se han reunido en un espacio físico (VUES) o virtual (DUE)-, pero realizando sus trámites cada Administración por separado. No se ha trabajado en la **integración** de los trámites del procedimiento en **una única instancia administrativa**, que sea quien los impulse de oficio y sea el único interlocutor del empresario.

► **Aún quedan controles previos de actividad que pueden ser suprimidos, particularmente registros de empresas o actividades.**

► **Para los trámites donde se ha suprimido el control previo, es necesario adaptar las estructuras y procedimientos al nuevo sistema de control posterior.**

En concreto es preciso reforzar la coordinación interna de la Administración Regional y normalizar los documentos de declaraciones y comunicaciones previas.

► **Los costes de los trámites presentan gran disparidad en las diferentes administraciones, particularmente en la local.**

Hay que intentar, aprovechando la oportunidad de la creación de las oficinas únicas de tramitación, obtener un compromiso con los Ayuntamientos afectados, de que mantenerse en una banda de precios.

► **En las Administraciones local y autonómica, debe mejorarse la informatización de los trámites** que inciden en el procedimiento de creación de empresas. Ninguno de ellos, además, está conectado con la plataforma CIRCE del Estado, lo que dificulta la agilidad y la coordinación del proceso y la posibilidad de la teletramitación por el propio emprendedor.

► **El emprendedor tiene escasa confianza en los servicios de ayuda que le presta la Administración.** Lo que se pone de manifiesto por el mínimo grado de utilización que han tenido los servicios de ayuda actualmente puestos a su disposición.

## El plan de acción

A la vista del diagnóstico, se define un Plan de acción con **un único objetivo estratégico y cinco objetivos operativos**, relacionados básicamente con las **deficiencias que aprecia el propio usuario del procedimiento**,

- Reducir trámites. (O.O.1)
- Reducir documentación a aportar. (O.O.2)
- Reducir coste. (O.O.3)
- Reducir tiempo. (O.O.4)
- Mejorar la información y la confianza del ciudadano. (O.O.5)

Se definen las acciones para conseguir estos objetivos, que, para obtener mayor eficacia, se agrupan en torno a **cuatro grandes proyectos**, que presentan diferente porcentaje de participación en la consecución de los objetivos operativos señalados.

### **P1: Oficinas Únicas de Tramitación (Puntos de Activación Empresarial)**

Este proyecto comprende un conjunto de actividades dirigidas a la creación, mediante convenio con las Administraciones del Estado y Ayuntamientos, de oficinas en las que se produzca, **mediante las correspondientes delegaciones de competencias**, una verdadera **integración de los trámites del procedimiento y no una mera coordinación de las diferentes Administraciones**.



Propuesta de red de PAEs

El proyecto prevé la constitución de 15 oficinas dependientes de los Ayuntamientos de más de 20000 habitantes. **Una Oficina única por localidad** para evitar la confusión que generan al ciudadano la multitud de organismos cumpliendo la misma función en ciudades pequeñas.

Además de estas oficinas habría una **oficina central**, dependiente de la Dirección General de Economía Competitividad y Comercio, encargada de **ofrecer servicios comunes a las locales** (servicio de cita previa y asesoramiento permanente) y **de coordinar su actividad**.

## **P2: Registro único de la Comunidad Autónoma de empresas y actividades empresariales**

Donde cada empresa se inscriba sólo una vez, con independencia de los trámites que deba realizar para su creación ante las distintas unidades de la Administración Regional. (residuos, actividades turísticas, sanitarias, instalaciones eléctricas, térmicas, etc.)

## **P3: Simplificación e informatización de procedimientos de la Administración Regional**

No sólo hace falta que la tramitación sea única, hace falta que sea **racional y proporcionada al fin** de servicio público que persigue; por eso hay que **revisar procedimientos, adaptarlos al nuevo modelo de control ex post, simplificar sus trámites y aumentar su informatización**.

Hay que mejorar las posibilidades de **teletramitación, multicanalidad** y sobre todo, **la conexión de los distintos trámites (Interoperabilidad) de la Junta de Comunidades con la plataforma CIRCE**, que ya ésta permite la teletramitación de la mayoría de trámites de la Administración del Estado.

## **P4: Plan de calidad y comunicación**

Responde a la necesidad de **mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios de información y apoyo** al emprendedor en la tramitación. Contempla la elaboración de **cartas de servicios** de las oficinas de tramitación y la creación de un **portal en el que se ofrezca toda la información y asesoramiento** al emprendedor y donde se posibilite la teletramitación del procedimiento.

## **Modelo organizativo**

---

Dada la transversalidad del procedimiento de creación de empresas, la ejecución del Plan de Mejora afecta a todas las Consejerías del Gobierno Regional y a un buen número de unidades de cada una de ellas. En el anexo se incluye un organigrama donde se muestra el número de unidades administrativas de la JCCM implicadas en la ejecución del en el Plan.

La **responsabilidad última de su ejecución recae sobre el Director General de Economía, Competitividad y Comercio**.

## **Evaluación**

---

Para que el plan de mejora cumpla los objetivos definidos deben ejecutarse con éxito simultáneamente los proyectos contemplados en el mismo. Por eso, junto a los indicadores de seguimiento de los proyectos, se han establecido **indicadores clave** que permitirán, al responsable del plan, comprobar la consecución de los objetivos del conjunto.

El grado de cumplimiento se comprueba en estos objetivos por remisión a los indicadores de los distintos proyectos, tal como se muestra en el **gráfico de la página 59**.

Junto a los indicadores clave, se han establecido **indicadores para cada proyecto**, considerando, en la configuración de los mismos, el porcentaje de cumplimiento de objetivos operativos que cada uno de estos proyectos representa. Para cada indicador, se fija **la periodicidad con que ha de hacerse la medición y el sistema de cálculo de cumplimiento**. Dado el limitado tiempo de ejecución del plan, en la mayoría de los casos, el seguimiento del cumplimiento ha de hacerse mensualmente.

## Planificación.

La planificación del Plan de mejora se ha realizado para cada uno de los diferentes proyectos, con un **plazo total de ocho meses**, dado que los proyectos pueden realizarse simultáneamente. Se ha establecido un plazo relativamente corto de ejecución, dado que precisamente la inmediatez con la que se aborden las diferentes medidas será uno de los factores de éxito del Plan.

Por otro lado, el Plan propone una mejora importante del procedimiento, pero las medidas recogidas permiten, de realizarse de manera sistemática, avanzar aún más en la mejora, pudiendo dar lugar, si así se considera, a sucesivas fases del mismo.



## Factores clave de éxito

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ES UN PLAN, NO MEDIDAS AISLADAS</b></p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contiene <b>un conjunto de medidas</b> que, de manera simultánea y desde diferentes ópticas, inciden en la solución del mismo problema.</li> <li>➤ Es un <b>Plan sólido</b>. Articula las actividades en proyectos y asigna responsables y plazos, junto a un completo sistema de indicadores para su evaluación.</li> <li>➤ Tiene un <b>responsable único</b> de la ejecución del conjunto.</li> </ul> |
| <p><b>ES UN PLAN REALIZABLE</b></p>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Requiere el <b>apoyo del Gobierno</b> Regional al más alto nivel.</li> <li>➤ <b>Implica a todas las Consejerías</b>.</li> <li>➤ Tiene unos <b>objetivos</b> concretos.</li> <li>➤ Tiene <b>límites claros</b> que persiguen la eficiencia de las medidas.</li> <li>➤ Es <b>austero</b>; requiere pocos medios económicos para su realización.</li> </ul>                                                |
| <p><b>AVANZA EN LA INTEGRACIÓN DE TRÁMITES</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>No se queda en la coordinación de actuaciones</b> de diferentes AAPP..</li> <li>➤ Da un paso hacia la <b>tramitación y resolución del proceso por una sola</b> de ellas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>RACIONALIZA ANTES QUE INFORMATIZA</b></p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La <b>simplificación y racionalización</b> de procedimientos, se antepone en los proyectos a cualquier medida de informatización.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>ORIENTADO AL USUARIO</b></p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Plan <b>se enfoca desde la demanda</b> de los emprendedores.</li> <li>➤ Tiene un <b>proyecto específico</b> dirigido a <b>mejorar su confianza</b> en la Administración y a <b>prestarle un asesoramiento personalizado (empoderamiento del usuario)</b>.</li> </ul>                                                                                                                                 |

## Vista rápida del Plan de Mejora

| OBJETIVO ESTRATÉGICO                                                                    | OBJETIVOS OPERATIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | PROYECTOS                                                        |         |                                                                    |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | DENOMINACIÓN                                                     | Tiempo  | % Objetivos                                                        | RESPONSABLE                                      |
| <b>O.E.</b><br><br><b>Reducción de cargas del procedimiento de creación de empresas</b> | <b>O.O.1 Reducción nº de trámites.</b><br><br>-Suprimir, trámites redundantes A. Autonómica y Local.<br>-Sólo 2 trámites de informe, autorización o registro de la Administración Regional.                                                                                                                                                        | <b>P.1. Creación de Oficinas Únicas de Tramitación (PAEs)</b>    | 7 meses | O.O.1. 40%<br>O.O.2. 25%<br>O.O.3. 70%<br>O.O.4. 40%<br>O.O.5. 20% | - DGECC<br>-Viceconsej. Presidencia y AAPP       |
|                                                                                         | <b>O.O.2 Reducción documentos a aportar</b><br><br>-Reducción 50% documentos a aportar ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>P.2. Registro único autonómico de actividades y empresas.</b> | 8 meses | O.O.1. 30%<br>O.O.2. 40%<br>O.O.3. 30%<br>O.O.4. 30%<br>O.O.5. 20% | -DGECC.<br>- Viceconsejería a Presidencia y AAPP |
|                                                                                         | <b>O.O.3. Reducción de costes.</b><br><br>-Reducción 25% costes del procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>P.3. Simplificación e Informatización procedimientos.</b>     | 8 meses | O.O.1. 30%<br>O.O.2. 35%<br>O.O.4. 30%<br>O.O.5. 20%               | -DGECC.<br>- Viceconsejería a Presidencia y AAPP |
|                                                                                         | <b>O.O.4. Reducción tiempo del proceso.</b><br><br>-Reducción 25% tiempo 2ª fase del proceso.                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>P.4. Plan de calidad y comunicación.</b>                      | 3 meses | O.O.5. 40%                                                         | -Consejería de Presidencia y AAPP.<br>-DGECC     |
|                                                                                         | <b>O.O.5. Mejorar información y confianza del ciudadano en el procedimiento.</b><br><br>-Aumentar la tramitación de la creación de empresas por medio de las oficinas únicas de tramitación en un 25%<br>-Aumentar el conocimiento de los sistemas públicos de tramitación en un 50%.<br>-Obtener una valoración del servicio por el usuario de 9. |                                                                  |         |                                                                    |                                                  |

| Proyecto                                  | Actividades                                                                 |         |                                                                                                                                | Indicadores de proyecto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | Denominación                                                                | Plazo   | Responsable                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>P1. Oficinas Únicas De Tramitación</b> | A.1.1. Convenios AGE-CCLL                                                   | 3 meses | -Consejo de Gobierno<br>-Consejería de Presidencia y AAPP<br>-Consejería de Empleo y Economía                                  | I.P.1.1. N° de PAES en funcionamiento<br>I.P.1.2. N° Empresas creadas a través de PAES<br>I.P.1.3. N° trámites informatizados Plataforma CIRCE<br>I.P.1.4. Eficacia acciones formativas<br>I.P.1.5. Porcentaje reducción tiempo procedimiento<br>I.P.1.6. Porcentaje reducción tiempo por trámite<br>I.P.1.7. N° asistencias telefónicas<br>I.P.1.8. N° asistencias on line<br>I.P.1.9. N° emprendedores asistidos personalmente<br>I.P.1.10. N° visitas presenciales del emprendedor por cada iniciativa<br>I.P.1.11. Grado satisfacción usuarios<br>I.P.1.12. N° Trámites delegados en oficinas únicas<br>I.P.1.14. N° documentos suprimidos<br>I.P.1.15. Porcentaje reducción de coste |
|                                           | A.1.2. Delegación de competencias en entidades locales                      | 5 meses | -Consejo de Gobierno<br>-Consejería de Presidencia y AAPP.<br>-Consejerías sectoriales                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                           | A.1.3. Elaboración y aprobación mapas de procedimiento-tipo                 | 3 meses | -Inspección General de Servicios                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                           | A.1.4. Modelo único de instancia AALL                                       | 1 mes   | -Inspección General de Servicios                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                           | A.1.5. Transferencia de medios Oficinas Únicas                              | 2 meses | -Consejo de Gobierno.<br>-Consejería de Presidencia y AAPP.<br>-Consejerías sectoriales                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                           | A.1.6. Reglamento funcionamiento Oficinas                                   | 3 meses | -DGECC<br>-Viceconsejería Presidencia y AAPP                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                           | A.1.7. Creación Unidad Central de Asistencia al Emprendedor                 | 2 meses | -Consejo de Gobierno<br>-DGECC                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                           | A.1.8. Plan de formación responsables PAES                                  | 1 mes   | -Inspección General de Servicios.<br>-Escuela de Administración Regional.                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>P2. Registro Único</b>                 | A.2.1. Revisión normativa registros                                         | 3 meses | Inspección General de Servicios                                                                                                | I.P.2.1. N° registros integrados<br>I.P.2.2. N° trámites suprimidos<br>I.P.2.3. N° documentos suprimidos<br>I.P.2.4. Porcentaje ahorro tiempo trámite<br>I.P.2.5. Porcentaje reducción coste<br>I.P.2.6. Conexión informática registro-Oficinas únicas<br>I.P.2.7. Conexión informática Registro-Plataforma CIRCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                           | A.2.2. Creación Registro Único                                              | 4 meses | -Consejo de Gobierno<br>-Viceconsejería de Presidencia y AAPP<br>-Consejerías Sectoriales.<br>-Consejería de Empleo y Economía |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                           | A.2.3. Adaptaciones informáticas del programa de registro                   | 3 meses | -DG Sdad Información<br>-DGECC                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>P3. Simplificación procedimiento</b>   | A.3.1. Revisión de procedimientos                                           | 3 meses | Inspección General de Servicios                                                                                                | I.P.3.1. Digitalización Libro de Visitas<br>I.P.3.2. Porcentaje utilización Libro de Visitas Digital<br>I.P.3.3. Porcentaje utilización pasarela de pagos sobre pagos en entidades bancarias<br>I.P.3.4. Trámites administración autonómica suprimidos<br>I.P.3.5. N° de procedimientos con tiempos acortados<br>I.P.3.6. Porcentaje reducción coste<br>I.P.3.7. N° trámites conectados Plataforma CIRCE                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                           | A.3.2. Creación Libro Visitas Digital                                       | 3 meses | -D Gral Sdad Información<br>-Consejería de Empleo y Economía                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                           | A.3.3. Integración de procedimientos de autorizaciones en plataforma CIRCE. | 3 meses | -D Gral Sdad Información<br>-Consejerías sectoriales                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                           | A.3.4. Mejora pasarela de pagos tasas                                       | 1 mes   | -Consejería de Hacienda                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>P4. Plan de calidad y comunicación</b> | A.4.1. Cartas de servicios PAES                                             | 3 meses | -Inspección General de Servicios<br>-DGECC                                                                                     | I.P.4.1. N° cartas de servicio PAES<br>I.P.4.2. N° Encuestas de satisfacción usuario<br>I.P.4.3. N° evaluaciones cumplimiento indicadores<br>I.P.4.4. N° visitas al Portal<br>I.P.4.5. N° autotramitaciones telemáticas Portal<br>I.P.4.6. N° consultas atendidas Portal<br>I.P.4.7. Índice visibilidad portal<br>I.P.4.8. Grado conocimiento nuevos servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                           | A.4.2. Sistema de evaluación de la calidad percibida                        | 3 meses | -Inspección General de Servicios<br>-DGECC                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                           | A.4.3. Portal Oficial del emprendedor                                       | 3 meses | -DG Sdad Información<br>-Consejería de Presidencia y AAPP<br>-DGECC                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                           | A.4.4. Campaña difusión PAES                                                | 1 mes   | -Consejería Presidencia y AAPP.<br>-Consejería Empleo y Economía.                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



## 4. INTRODUCCIÓN

El propósito del presente Plan de Mejora es aumentar la eficiencia del procedimiento de creación de empresas, con el doble objetivo de reducir las cargas administrativas que actualmente supone para el emprendedor esa tramitación en sus distintas fases e instancias administrativas y con el de rentabilizar los importantes recursos públicos dedicados a la ayuda a esta tramitación.

La Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha está sufriendo gravemente los efectos de la crisis: tiene una elevada tasa de paro y un descenso notable de su actividad productiva. Ante esta coyuntura, el Gobierno de Castilla-La Mancha, desde el comienzo de la actual legislatura, apostó por el apoyo al emprendimiento como medio de impulsar la actividad económica regional y generar empleo.

De hecho, fue pionero en la aprobación de una Ley de Emprendedores (**Ley 15/2011, de 15 de diciembre, de Emprendedores, Autónomos y Pymes**), en la que se articulan un conjunto de medidas de apoyo del sector público a la promoción empresarial, como la simplificación de los requisitos legales y administrativos, incentivos a la iniciativa emprendedora o el fomento de la cultura emprendedora en el ámbito educativo.

Entre las medidas de simplificación, la Ley, tal como lo hace ahora la ley estatal de emprendedores en tramitación, crea los **Puntos de Activación Empresarial**, como *oficinas que integrando a las tres Administraciones afectadas por el proceso de creación de empresas –estatal, autonómica y local- se encarguen de facilitar los trámites de ese proceso, además de dar asesoramiento al emprendedor*. Esta previsión normativa aún no ha sido objeto de desarrollo, ni, en consecuencia, se ha llevado a la práctica.

El presente plan de mejora se centra, así, en este objetivo de simplificación e integración de trámites del procedimiento de creación de empresas en Castilla-La Mancha, avanzando una propuesta de funcionamiento de esas oficinas integradas de las tres administraciones y proponiendo otras medidas organizativas de racionalización de los procedimientos en vigor.

El trabajo parte del hecho cierto de que, en los últimos años, se han realizado progresos en la simplificación de este procedimiento por parte de todas las instancias de gobierno implicadas, pero, reconocido esto, muestra también que nuestro país, y, por ende, esta Comunidad Autónoma, no ocupa un buen lugar entre los países con mayores facilidades administrativas para emprender, como se desprende de los últimos estudios internacionales (Doing Business, particularmente) y de que la causa de esta calificación estriba en el excesivo número de trámites, y, con ello, en el excesivo tiempo y complejidad de la tramitación.

Con este punto de partida, se abordan un conjunto de medidas que pueden ayudar a la simplificación de ese proceso, aunque **no afectan a la totalidad del mismo** por dos razones:



La primera porque, dado el reparto de competencias que se deriva de la organización territorial del Estado, esas medidas tienen que circunscribirse a las **posibilidades de actuación de la Administración Regional** y no pueden afectar por ello a todo el proceso.

La segunda tiene que ver con la opción por incrementar la eficiencia de las medidas que hayan de adoptarse en ejecución del Plan, y por ello, se han tenido en cuenta las características del tejido empresarial regional, dominado por las pequeñas empresas. De ahí que el Plan se centre en la mejora del **procedimiento de creación de empresas individuales y microempresas, de 1 a 9 trabajadores**.

Por lo que se refiere a la **metodología** utilizada para realizar este Plan, se ha partido de rigurosos estudios ya realizados sobre el tema, como la evaluación de las trabas administrativas para la creación de empresas, realizado en 2012 por la AEVAL, que contiene valiosa información sobre los trámites que se realizan en la Comunidad Autónoma y los compara con el resto del territorio del Estado. Se han tenido en cuenta también los informes internacionales, como el del Banco Mundial, (Doing Business 2013) antes mencionado; el informe Global Entrepreneurship Monitor; informes de las Cámaras de Comercio, de las asociaciones de empresarios y de la Secretaría de Estado para las PYME. Se han realizado análisis de datos estadísticos sobre la coyuntura económica y el tejido empresarial de Castilla-La Mancha, extraídos del INE y del Instituto de Estadística de Castilla-La Mancha y de los informes de los últimos diez años de las Ventanillas Únicas Empresariales; se han estudiado los distintos procedimientos de la Administración Regional que inciden en la creación de empresas y finalmente se han interpretado y valorado los datos obtenidos.

El Plan de Mejora tiene un único objetivo estratégico, que consiste en reducir las cargas administrativas del procedimiento, mejorando la información que el usuario tiene del mismo y, con ello, la utilización de los servicios públicos. De este objetivo parten cinco objetivos operativos que se llevarán a cabo a través de cuatro proyectos: 1. Creación de oficinas Únicas de Tramitación (PAEs); 2. Creación de un registro autonómico único de empresas y actividades empresariales. 3. Simplificación e informatización de otros procesos de la Administración Regional. 4. Plan de Calidad y Comunicación. Para los proyectos se han relacionado las actividades que engloba su ejecución, se han fijado responsables de todas ellas, así como del proyecto en su conjunto, se han acotado en el tiempo y se han marcado indicadores de cumplimiento de cada uno de los proyectos. El abanico de actividades para desarrollar estos proyectos es amplio, incluyendo convenios interadministrativos, revisión de procedimientos, medidas normativas o utilización de recursos tecnológicos.

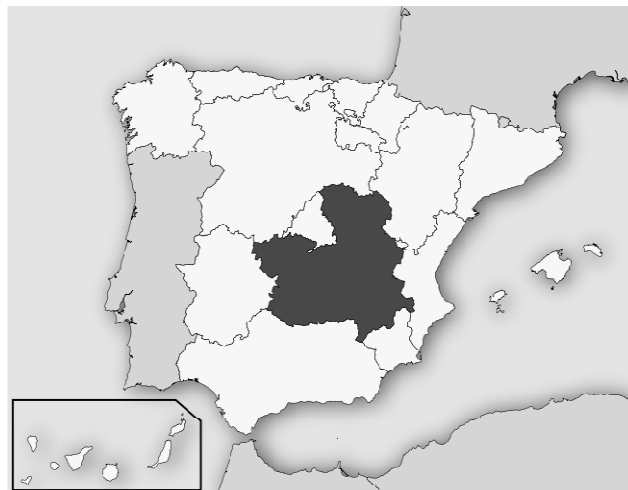
Finalmente, para el Plan en su conjunto se han definido una serie de indicadores clave (KIPs) que permitan detectar el avance en el cumplimiento del objetivo estratégico marcado, cumplimiento que ha de hacerse en un plazo máximo de ocho meses y cuya responsabilidad se ha asignado a la Dirección General de Economía, Competitividad y Comercio, por tener asignadas actualmente las competencias en materia de promoción empresarial, dentro de la estructura organizativa de la Administración Regional.

## 5. CONTEXTO

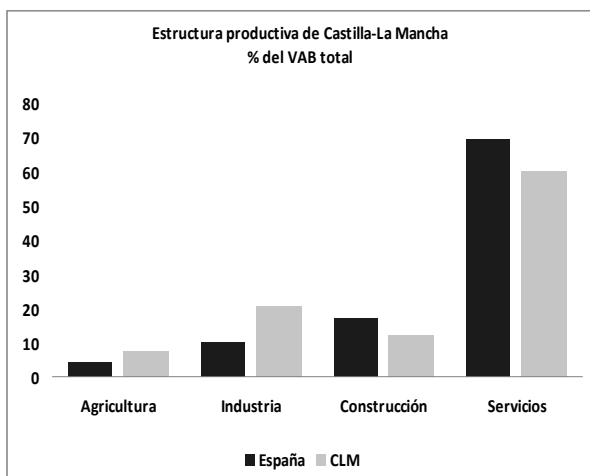
### 5.1 Algunos datos e indicadores socioeconómicos de Castilla-La Mancha.

#### Datos geográficos:

Castilla-La Mancha es una Comunidad Autónoma situada en el centro de la Península, que cuenta con una extensión de 79.463 km cuadrados, en los que se asienta una población de algo más de 2 millones de habitantes, distribuidos en 919 municipios, de los que sólo 41 superan los 10.000 habitantes y 15 los 20.000. Tiene, junto a Extremadura, la densidad de población más baja de España y una de las más bajas de Europa (26,19 hb/km).



#### Sectores productivos.



Datos: INE.CRE. 1ª estimación 2012

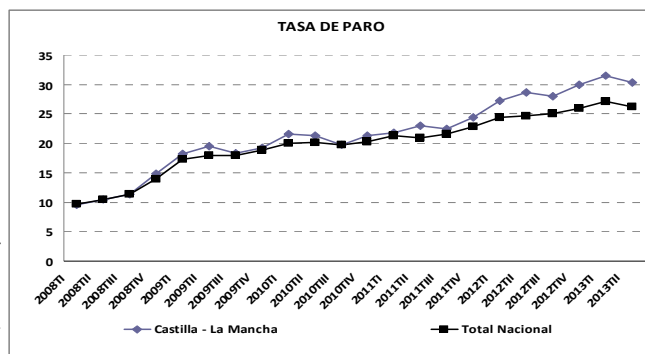
Como se observa en el gráfico, a diferencia del conjunto nacional, en Castilla-La Mancha, el sector agrario, aun habiendo experimentado un notable descenso desde el año 2001, mantiene una importancia superior en el VAB regional, al resto de sectores, mientras que, por el contrario, el de servicios es de menor la importancia. Por encima de la media también el sector industrial, mientras que el de la construcción, ha experimentado en los últimos años una disminución muy superior al conjunto nacional.

Como notas a destacar de los diferentes sectores, en el de servicios dominan las actividades de transporte y almacenamiento, hostelería y servicios empresariales, así como de comercio al por menor, con fuerte presencia de establecimientos especializados en alimentación. En el sector industrial la mayor contribución al VAB viene determinada por las industrias dedicadas a la energía, seguidas a distancia por las de fabricación de elementos metálicos para la construcción, industria de productos alimenticios y bebidas e industrias de la madera y el corcho.

## Tasa de paro.

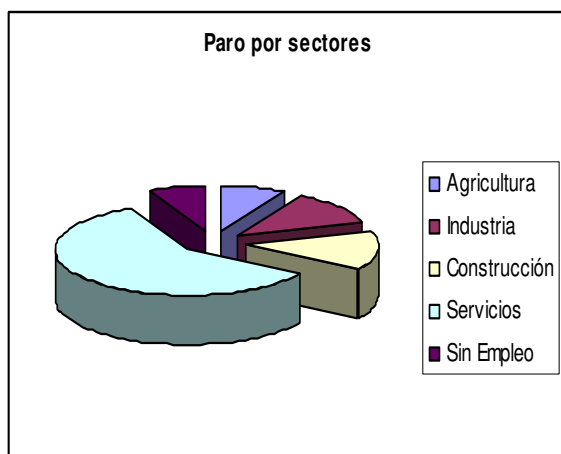
La tasa de paro en la Región se sitúa entre las cuatro más altas de España y entre las 10 más altas de la Unión Europea.

El ascenso de esta tasa ha sido vertiginoso desde el año 2008, habiendo pasado del 9,6 en el primer trimestre de ese año, al 30,29 del segundo trimestre del año en curso, 4 puntos por encima de la media nacional.

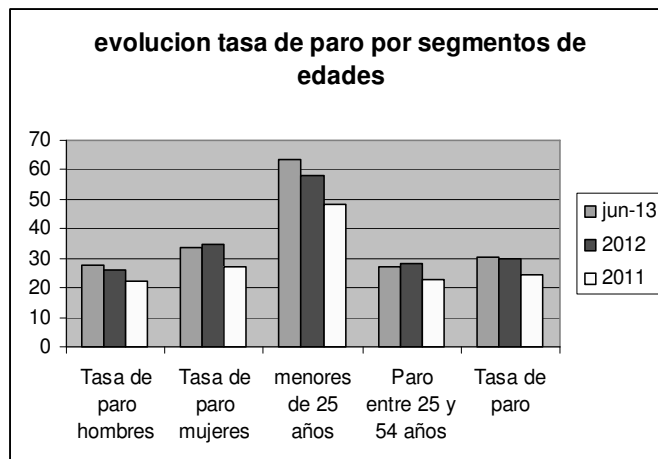


Datos: EPA

Las personas desempleadas en esta Región rondan las 250.000, que se concentran en el sector servicios (59% del total) y con un nivel de estudios bajo, inferior al bachillerato (73% de las personas desempleadas).

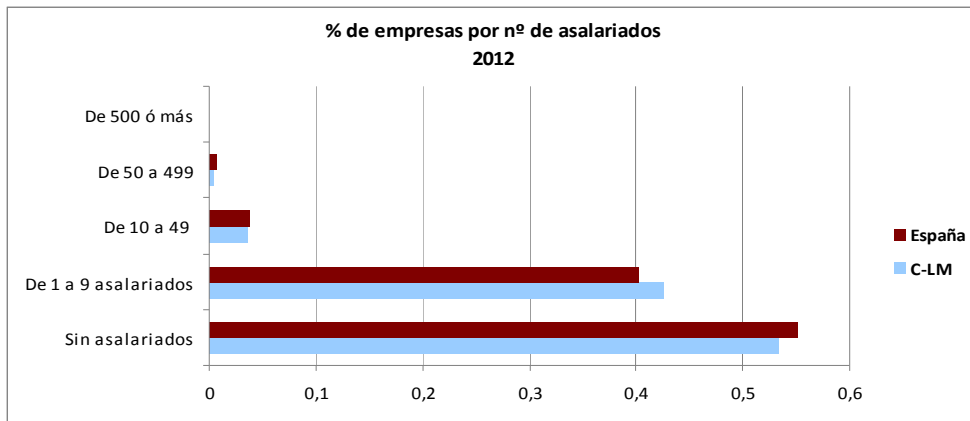


Datos: SEPE junio 2013



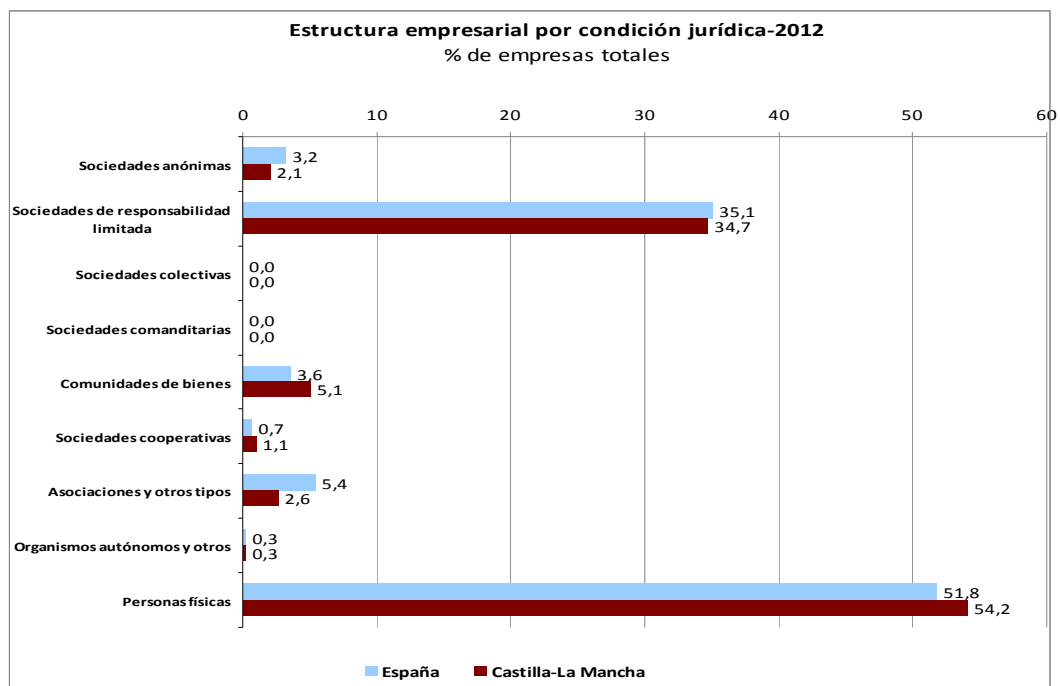
## Tejido empresarial:

Al igual que en España y en el resto de Europa, las PYMES dominan el tejido productivo castellano-manchego: de las 127.427 empresas de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, 127.371 son PYME (0 a 49 asalariados), lo que supone el 99,96% del total de las empresas de esta comunidad autónoma. El 95,97% son microempresas (0 a 9 asalariados) y de ellas, el 53,40% son empresas sin asalariados. El número de grandes empresas está muy por debajo de la media nacional: 0,04% frente 0,12%.



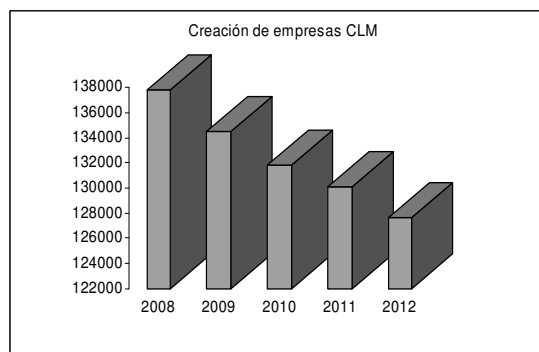
Datos DIRCE 2012

Respecto a su forma jurídica, más de la mayoría son personas físicas, y, dentro de las sociedades, domina la tipología de **sociedad limitada** (34,7% del total de empresas), mientras que otras fórmulas jurídicas como la sociedad anónima tienen poca relevancia (2,1%).



Datos DIRCE 2012

**En cuanto al número de empresas,** a partir del año 2008, Castilla-La Mancha empieza a equipararse a la evolución descendente española, de manera que si observamos las series del DIRCE desde el 2008 hasta el 2012, se ha producido un descenso en más de 10.000 empresas, incluyendo en este concepto los autónomos cuyo número ha descendido en más de 3.000 en el período indicado. Por sectores, claramente es el de la construcción es el que más disminuye, seguido, a cierta distancia, por el de servicios e industria.



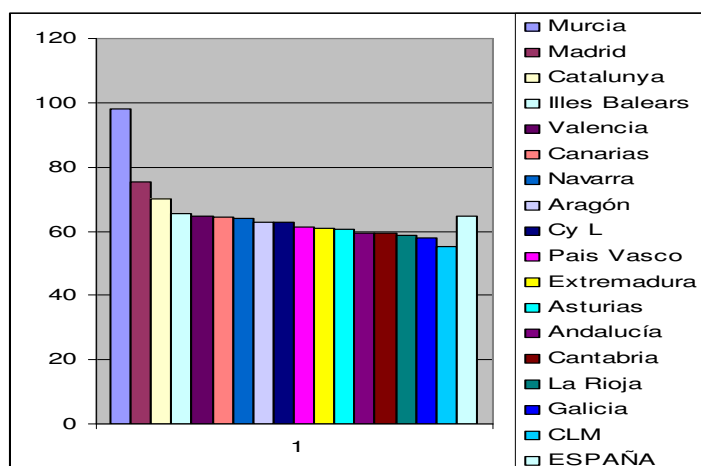
Datos DIRCE 2012

Como **otros datos** de interés a efectos de este estudio, el tejido empresarial de Castilla-La Mancha se caracteriza por:

- Escasa implantación de las tecnologías de la información y la comunicación y escasa formación en la misma del empresario.
- Edad media relativamente alta del mismo (47,5 años).
- Cualificación baja o media y escaso conocimiento de idiomas.
- El empresariado mantiene una visión crítica sobre el funcionamiento del proceso administrativo, especialmente por la cantidad y la lentitud de los trámites que requiere. Se demanda una mayor simplificación y una mejora de los canales de transmisión de la política económica en el terreno sectorial.<sup>1</sup>

#### Conexión a Internet empresas <10 trabajadores 2012.

Fuente: Fundación Telefónica.



<sup>1</sup> Datos de una encuesta realizada para el Atlas del tejido empresarial de Castilla La Mancha, editado por la Fundación Horizonte XXII, septiembre de 2011.

## **5.2 Trámites para la creación y puesta en marcha de una empresa.**

Tal como señala la AEVAL en su “Evaluación de las trabas administrativas para la creación de empresas”, realizada en 2012, el procedimiento para la creación de empresas pasa por **dos fases diferenciadas**:

- La constitución de la empresa -proceso que comienza una vez que el emprendedor ha adoptado la decisión de iniciar un negocio y termina cuando la empresa obtiene la personalidad jurídica y el NIF definitivo para poder contratar.
- Inicio de la actividad, que comprende los trámites de obtención de todas las licencias, permisos y autorizaciones necesarias para operar y facturar en su actividad.

**Los trámites de la primera de las fases** –la constitución de la empresa- varían según la **forma jurídica** que vaya a adoptar la empresa en cuestión:

- Para un **empresario individual** autónomo se limitan a darse de alta en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA) y la declaración censal.
- En el caso de las **Sociedades de responsabilidad limitada**, los trámites son:
  - Certificado negativo de denominación social.
  - Certificado de depósito bancario.
  - Solicitud del NIF o alta del empresario en el Censo de empresarios, profesionales y retenedores.
  - Otorgamiento de escritura pública.
  - Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. (o certificado de exención)
  - Inscripción en el Registro Mercantil.
  - Obtención del NIF definitivo.

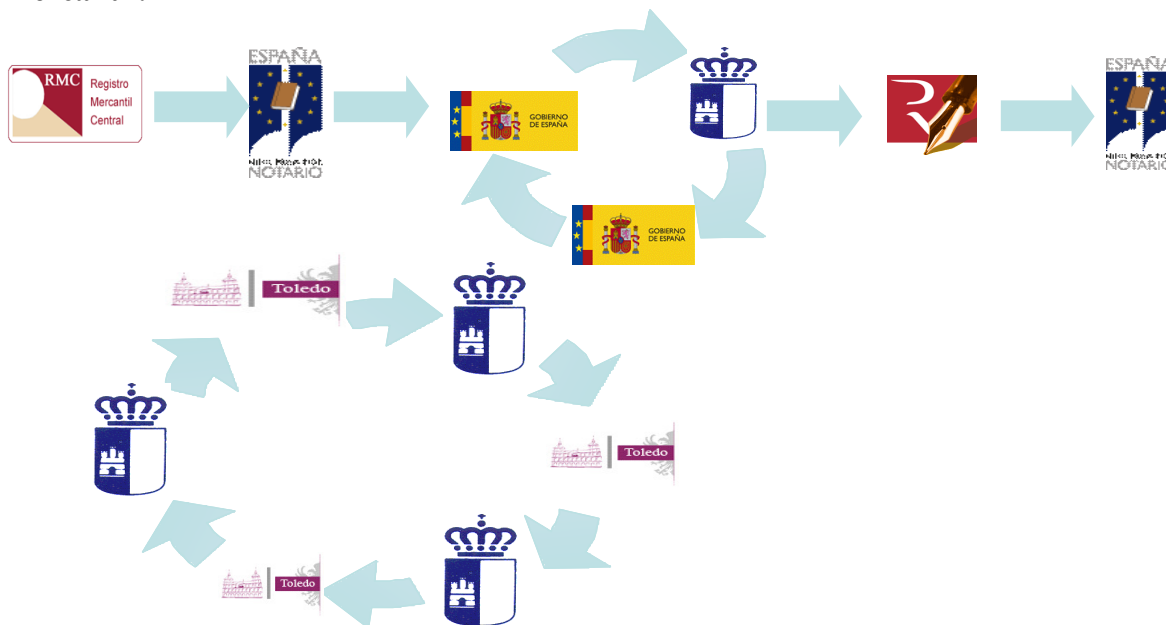
**Por lo que se refiere a la segunda fase -el inicio de actividad-** hay un conjunto de trámites generales para cualquier empresa y para cualquiera que sea su objeto, y otros específicos de ese objeto que vienen impuestos por normas sectoriales.

- En el primer grupo se encuentran los trámites de Inscripción de la empresa en la Seguridad Social, el alta de los trabajadores y la adquisición y legalización del Libro de visitas.
- En el segundo grupo el número y tiempo de los trámites varía sustancialmente según que la actividad que vaya a desarrollar se considere inocua o clasificada en alguna de las siguientes categorías:

- Protección del medio ambiente.
- Seguridad industrial.
- Seguridad alimentaria.
- Ordenación del turismo.
- Ordenación del comercio.
- Ordenación del territorio.

En función de esta última clasificación y en función también de la normativa de la Comunidad Autónoma o incluso del municipio correspondiente, la actividad puede verse sujeta a declaración responsable, comunicación previa o a autorización previa habilitante.

### Esquema de las dos fases del procedimiento para constituir una sociedad mercantil:



### 5.3 Distribución de competencias en esta materia entre los diferentes niveles territoriales de Gobierno.

Conforme a la división de fases señalada anteriormente dentro del proceso de creación de la empresa, en la primera -creación jurídica- los trámites señalados en el epígrafe anterior se regulan por normas que entran en el ámbito de las competencias estatales (legislación civil y mercantil, Seguridad Social, Tributos estatales, legislación básica de régimen local, etc).

En la segunda de las fases -el inicio de la actividad-, igualmente corresponde la fijación al Estado de los trámites comunes de Seguridad Social, mientras que a la Comunidad Autónoma compete la normativa de ejecución de las actuaciones relativas al normativa laboral y la regulación de la mayoría de las actividades sectoriales que están sujetas a intervención administrativa para su ejercicio.

Esta última competencia sectorial puede ejercerse bien estableciendo sólo la normativa -de obligado cumplimiento para los Ayuntamientos- o bien estableciendo algún trámite de control previo a realizar en la propia Comunidad Autónoma (autorización previa, registro, etc.).

Por su parte los Ayuntamientos, mediante sus ordenanzas tienen una importancia capital en esta fase, puesto que llevan a la práctica el tipo de intervención que haya

determinado las normas autonómicas o estatales, ejercen en algunos casos la opción entre exigir el control ex ante o ex post, e imponen los costes más altos del procedimiento.

#### **5.4 Avances en la normativa estatal para a simplificación del proceso.**

---

Desde el año 1999 se pusieron en marcha iniciativas de unificación de servicios entre las distintas administraciones para la creación de empresas. Surgieron así las **Ventanillas Únicas Empresariales (VUE)**, como lugar físico, en el que se prestan los servicios de las Administración del Estado (Agencia Tributaria y Seguridad Social), Autonómica (información de ayudas, básicamente e impuestos cedidos) y local (tramitación de licencias). Tienen su sede en las Cámaras de Comercio.

Junto a ellas nacieron los Puntos de Asesoramiento e Inicio de la Tramitación (**PAIT**), más diseminados por todo el territorio nacional (en diciembre de 2011, la AEVAL computa 1.039) y que tienen una dependencia en muchos casos privada (de asociaciones, colegios profesionales, etc.).

Otro avance importante se produce en 2003 con la creación de la **Sociedad limitada Nueva Empresa** y el Centro de Información y Red de Creación de Empresas (**CIRCE**), inicialmente destinado a la tramitación telemática de esa nueva empresa, aunque posteriormente, se extendió a todas las sociedades de responsabilidad limitada. Paralelamente el Consejo General del Notariado desarrolló el Sistema de Gestión Integrado (**SIGNO**), que permite la tramitación telemática mediante el documento notarial electrónico, de uso exclusivo para los notarios.

En el año 2010, mediante el *Real Decreto 368/2010, de 26 de marzo*, se posibilita que el empresario individual utilice el procedimiento electrónico del sistema CIRCE y se regula el **Documento Único Electrónico (DUE)**, iniciativa que se fundamenta, además, en la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*.

Actualmente además de las VUE presenciales, el Estado cuenta con un programa de VUE virtual para el asesoramiento on line y tramitación telemática a través del CIRCE.

Otro avance importante en la agilización del proceso de creación jurídica, fue el Real Decreto-Ley 13/2010, de 3 de diciembre, de actuaciones en el ámbito fiscal, laboral y liberalizadoras para fomentar la inversión y la creación de empleo, norma, que si bien no disminuye el número de trámites preciso, sí reduce considerablemente el tiempo y el coste de los mismos. A tal fin se regula un **régimen especial de constitución de sociedades de responsabilidad limitada** con capital social no superior a 30.000 euros, en las que sus socios son personas físicas y el órgano de administración se estructura como un administrador único, varios administradores solidarios, o dos administradores mancomunados. Para este tipo de empresas, se regula la constitución telemática y la reducción de costes, mediante la fijación de aranceles notariales y registrales limitados, la exención de tasas de publicación en el «Boletín Oficial del Registro Mercantil», así como una limitación temporal del proceso constitutivo que, en conjunto no excederá de cinco días, que, para los casos en los que el capital social no sea superior a 3.100 y los estatutos de la sociedad de responsabilidad limitada se adapten a los aprobados por el Ministerio de Justicia, (**estatutos-tipo**) los plazos previstos permiten completar



el proceso constitutivo en un solo día hábil y se reducen adicionalmente los aranceles notariales y registrales.

Por otra parte, para todo tipo de sociedades, y en relación con el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados se establece la exoneración del gravamen por la modalidad de operaciones societarias de todas las operaciones dirigidas a la creación, capitalización y mantenimiento de las empresas.

Por lo que se refiere a la fase de puesta en marcha de la empresa, o inicio de su actividad, en el año 2011 se aprueba la **Ley de Economía Sostenible** que recoge en su Título II un conjunto de reformas para “incidir directamente en la mejora de la competitividad y del tejido económico español”, y se centran básicamente en la **extensión del silencio positivo y en la restricción a las entidades locales para que sujeten a autorización previa las actividades de los particulares**, limitando esta autorización a aquellas actividades que afecten al medio ambiente, patrimonio histórico-artístico, seguridad, salud pública o las que impliquen uso privativo y ocupación de bienes de dominio público.

La propia ley establecía plazos para que, tanto el Estado como las Comunidades Autónomas adaptaran sus procedimientos a las normas de silencio establecidas por la Ley: El Estado aprobó, por ello, el Real Decreto-ley 8/2011, de 1 de julio, de medidas de apoyo a los deudores hipotecarios, de control del gasto público y cancelación de deudas con empresas y autónomos contraídas por las entidades locales, de fomento de la actividad empresarial e impulso de la rehabilitación y de simplificación administrativa. Las CCAA tenían hasta 6 de marzo de 2012 para hacerlo.

Simultáneamente a estos desarrollos normativos, y con incidencia también en la puesta en marcha de las empresas, surge la necesidad de incorporar al derecho interno, **la Directiva de Servicios**, que incluía un importante cambio en el modelo de intervención pública y con ello, por lo que aquí interesa, en la exigencia de autorizaciones y controles previos para la realización de actividades.

A nivel estatal la trasposición implicó la aprobación de dos leyes estatales de especial importancia, **la Ley “Paraguas”** (Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio) y **la Ley Omnibus** (Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio); también obligó a las Comunidades Autónomas a realizar las oportunas adaptaciones legislativas.

Como efecto más relevante en el proceso que examinamos, la AEVAL señala que, como consecuencia de la aplicación de la Directiva, en más del 50% de los trámites de la puesta en marcha de las empresas **se sustituyó la autorización previa para el ejercicio de la actividad, por una comunicación previa o declaración responsable.**

Posteriormente, la **Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios**, suprime la exigencia de licencia previa de instalaciones, de funcionamiento o actividad, para las actividades comerciales minoristas y la prestación de determinados servicios, realizados a través de establecimientos permanentes, cuya superficie útil de exposición y venta al público no sea superior a 300 metros cuadrados. No será

exigible licencia o autorización previa para la realización de las obras ligadas al acondicionamiento de los locales para desempeñar esa actividad comercial cuando no requieran de la redacción de un proyecto de obra de conformidad la Ley de la Edificación. Según la misma norma, las licencias previas serán sustituidas por declaraciones responsables o comunicaciones previas.

Recientemente se ha aprobado la Resolución de 31 de mayo de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se establecen las condiciones de uso de la Plataforma Electrónica de intercambio de información denominada “**Emprende en 3**”, por la que se pone esta plataforma a disposición de las Entidades Locales que deseen adherirse, y que incluye, por un lado, la fijación del modelo electrónico de declaración responsable de acuerdo con la citada Ley y, por otro, una plataforma electrónica que posibilita la tramitación electrónica de las declaraciones responsables de aquellos emprendedores, empresarios o titulares de actividades económicas o empresariales que deseen iniciar su actividad o trasladar su negocio y la integración automática de esta tramitación con las plataformas ya existentes para la creación de empresas.

Finalmente, cerrando este plan de mejora, se ha aprobado la **Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.**, que incide también más en la sencillez de los trámites que en la reducción de su número.

Entre las novedades que aporta esta norma destacan las siguientes:

- Creación de una nueva figura de **Emprendedor de Responsabilidad Limitada**.
- Creación de una nueva figura societaria, la “**Sociedad Limitada de Formación Sucesiva**”, con objeto de abaratar el coste inicial de constituir una sociedad.
- Creación de los **Puntos de Activación Empresarial** que, según dice el Proyecto, “serán ventanillas únicas electrónicas o presenciales a través de las que se podrán realizar todos y cada uno de los trámites para el inicio, ejercicio y cese de la actividad empresarial”. Si bien, dada la competencia para el dictado de la Ley, las funciones que se otorgan a estos PAE van referidas a la primera de las fases del proceso emprendedor.

## **5.5 Contexto normativo de Castilla-La Mancha.**

---

En Castilla-La Mancha, vienen funcionando desde 2001, **cinco Ventanillas Únicas Empresariales** en las capitales de provincia y ubicadas en las sedes de las respectivas Cámaras de Comercio. En el año 2011, se firmó el convenio con la Administración del Estado para la implantación de las Ventanillas Únicas de la Directiva de Servicios, para lo cual era preciso que firmaran el convenio también los Ayuntamientos correspondientes, cuestión ésta que no se ha llevado a cabo.

Hay **32 PAITs** operativos (de los 50 que señalaba la AEVAL en 2011), incluyendo en esa cifra a las cinco VUEs mencionadas. En su mayor parte estos PAITs dependen de Ayuntamientos, fundaciones públicas, entidades dependientes de Asociaciones o Federaciones de empresarios y Cámaras de Comercio.

Por otro lado, y como consecuencia de la trasposición de la Directiva de Servicios, se aprobó la **Ley 7/2009, de 17 de diciembre, de modificación de diversas leyes** para esa

adaptación. Básicamente, con esta Ley autonómica, se cambia el régimen de autorización previa de las siguientes cuestiones:

-**En Turismo**, se elimina la autorización administrativa previa para el ejercicio de actividades turísticas que impliquen la instalación de establecimientos, sustituyéndola por una declaración responsable de que se reúnen todos los requisitos legales y reglamentarios para el ejercicio de la actividad, si bien se establece la obligación de comunicar previamente las modificaciones y reformas que afecten a la clasificación de los establecimientos y cambios de titularidad de la actividad.

-Se suprime la autorización previa para organizar **ferias de carácter comercial** y la sustituye por la exigencia de su comunicación previa,

-Se suprime el régimen autorizaciones administrativas previas para la organización y celebración de combinaciones aleatorias gratuitas con fines publicitarios, las máquinas de tipo A o recreativas y los salones recreativos.

Por lo que se refiere a la adaptación de procedimientos a la Ley de Economía Sostenible, aún no se ha producido en la Comunidad Autónoma, con carácter general.

En el año 2011 se aprobó la **Ley 15/2011, de 15 de diciembre, de Emprendedores, Autónomos y Pymes**, en la que, entre otras medidas de apoyo se establece:

-La creación de «Puntos de Activación Empresarial» (PAE), en los que, mediante convenio con la Administración del Estado y la Local, se integren los Puntos de Asesoramiento e Inicio de Tramitación (PAIT) y las ventanillas únicas del artículo 70 bis de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen Local.

Estos PAE, según dice la Ley, además de facilitar los trámites administrativos para la creación de empresas, deben proporcionar el asesoramiento preciso y realizar la tramitación necesaria para su inicio de actividad.

-La correcta distribución geográfica de los Puntos de Activación, así como la incorporación a los mismos de las administraciones que intervengan competencialmente en la creación de la empresa o en el inicio de su Actividad.

-La utilización de los medios y sistemas telemáticos que permitan una recogida de información y de declaraciones de forma automatizada y coordinada entre las diferentes administraciones.

-La reducción de las declaraciones ante la administración y las comprobaciones administrativas que puedan considerarse reiterativas.

La Ley no ha sido aún objeto de desarrollo reglamentario general, aunque sí algunas de sus previsiones, como el Observatorio Regional de Mercado. Por lo que se refiere a la tramitación telemática, el Portal institucional de la Junta de comunidades contiene un subportal dirigido a los emprendedores, en el que se remite a la Ventanilla Única del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, para el asesoramiento y realización de los trámites.

Recientemente, como consecuencia de la aprobación de las normas estatales sobre liberalización del comercio y de determinados servicios, se ha aprobado **la Ley 1/2013, de 21 de marzo, de medidas para la dinamización y flexibilización de la actividad comercial y urbanística en Castilla-La Mancha**, que suprime cualquier licencia previa de instalaciones, de funcionamiento o de actividad, para las actividades comerciales minoristas y determinados servicios previstos en su anexo, realizados en establecimientos permanentes situados en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha; así como la licencia de obras para el acondicionamiento de locales cuando éstas no requieran proyecto. Igualmente se introduce una importante reforma de la normativa urbanística, agrupando en la concesión de la licencia urbanística, la concesión de las restantes licencias o autorizaciones municipales.

## **5.6 Competencias de las distintas unidades de la Administración Regional en el desarrollo del Plan.**

---

Dentro de la Administración Regional, las competencias sobre las políticas públicas que afectan al fomento del emprendimiento, como son las de promoción empresarial y comercio, corresponden a la Consejería de Economía y Empleo (Decreto 121/2012, de 2 de agosto). Y, dentro de ella, están asignadas la **Dirección General de Economía, Competitividad y Comercio**. Por ello en el presente Plan de Mejora es en esta Dirección General sobre la que se hace recaer la **responsabilidad de dirigir e impulsar el desarrollo del Plan**.

No obstante, al ser el procedimiento de creación de empresas un **procedimiento transversal a diversas Consejerías** y, como ya se ha dicho, a otras Administraciones, hay muchos otros órganos de la Administración Regional responsables de la realización de distintas actividades del mismo, como se detalla en el desarrollo del Plan.

## **6. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Síntomas del problema: la falta de emprendimiento**

---

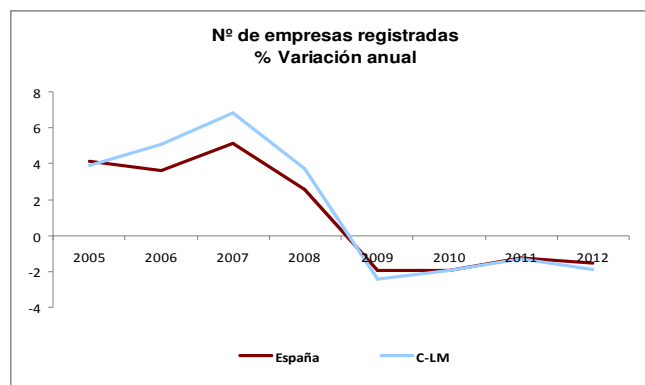
Los datos expuestos sobre la coyuntura económica de **Castilla-La Mancha** y el panorama normativo e institucional, sirven para enmarcar el problema que se aborda con el presente Plan de Mejora:

Como se ha dicho, la tasa de paro en la Región se sitúa entre las cuatro más altas de España y entre las 10 más altas de la Unión Europea, a lo que se suma, un descenso importante de la actividad productiva.

La Comunidad apostó por el emprendimiento, en la presente legislatura, como mejor fórmula para salir de esa grave crisis. De hecho fue pionera en la aprobación de una Ley de Emprendedores en la que se hacía especial hincapié en la simplificación administrativa para propiciar la creación de empresas.

Pese a ello, **los datos de actividad emprendedora no son del todo positivos:**

-Según los datos del DIRCE, en 2012 ha decrecido el número de empresas en la Región, y, según el informe Global Entrepreneurship Monitor ha disminuido también su Tasa de Actividad Emprendedora (TEA). En concreto, **ha perdido cerca de 2500 empresas en el último año**, lo que supone 3 puntos más que la media nacional y su ritmo de creación ha descendido por debajo de la media nacional.



Datos DIRCE 2012

Y, si bien es cierto que el problema de la **falta o insuficiencia del emprendimiento** no es sólo un problema de exceso de burocracia y que ni siquiera es éste el problema más importante, puesto que los emprendedores anteponen a éste la falta de financiación o la coyuntura económica general, tampoco puede decirse que sea un factor ajeno al problema.

Así lo consideran los expertos en el tema y lo recogen en sus informes organizaciones internacionales como la OCDE o el Banco Mundial. La primera afirma que *“Hacerle la vida más sencilla a las empresas y facilitar la entrada al mercado de nuevas organizaciones fomenta la competitividad y el crecimiento. Si bien es necesaria la regulación para abrir nuevas empresas, en ocasiones su implementación puede volverse un proceso difícil y costoso, lo cual desalienta la actividad empresarial”*.

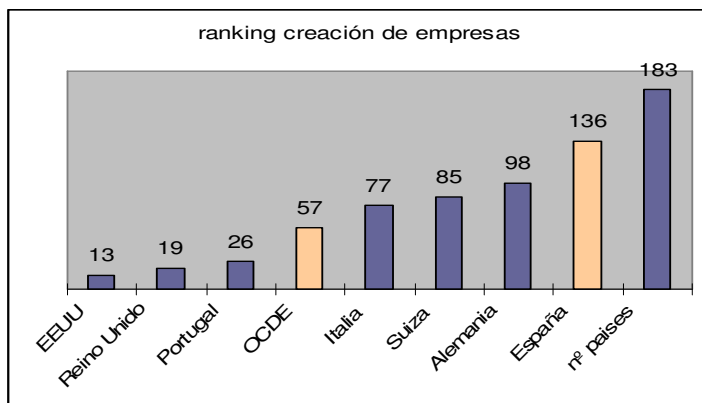
En la misma línea, el Banco Mundial en su informe Doing Business para 2013, considera que una buena regulación empresarial contribuye al desarrollo del sector privado, y que, por el contrario, las gravosas, pueden convertirse en un obstáculo para los negocios y los empresarios intentarán evitarlas.

Finalmente, la AEVAL tras una encuesta realizada a los empresarios concluye que **“la mitad de los empresarios se ha llegado a plantear, ante el coste y la duración de los trámites, si merece la pena acometer la empresa”**.

### **Informes de evaluación de la normativa y procedimientos de creación de empresas:**

Pese a esta importancia, y pese a las distintas medidas que se han llevado a cabo en España para mejorar la regulación, el informe para 2013 sitúa a España en el puesto 136 **(de 183) en dificultad para la apertura de un negocio**, con lo que pierde, incluso, dos posiciones respecto a 2012 y ello tomando como base a las pequeñas y medianas empresas que han sido objeto, como se ha visto, de continua atención normativa para la reducción de su tiempos de creación.

El número de trámites para la creación de una empresa es en España el doble que la media de los países de la OCDE, según el referido informe.



Fuente: Doing Business 2013

Tampoco la evaluación de la **tramitación administrativa** para la creación de empresas realizada por la AEVAL comparativa de los avances de 2011 respecto a 2007, es positiva respecto a la mejora del procedimiento en ese período, tras las reformas introducidas.

Entre las principales conclusiones de este informe, podemos señalar:

**1. -El déficit de coordinación administrativa y de ayuda al emprendedor.** En este sentido, señala la AEVAL que los **mecanismos existentes (VUE y en cierta medida PAIT) no están dando los resultados esperados**. Y, por ello señala como imprescindible realizar “una labor de análisis y evaluación de la aportación de cada uno de los tipos de instrumentos de apoyo a la tramitación por parte de las AAPP para prescindir de aquellos ineficaces y ofrecer verdaderas ayudas al emprendedor. Por ejemplo las VUE como espacio físico común de las tres administraciones para que el emprendedor no tuviera que acudir a las distintas oficinas para crear su empresa, carece en cierta forma de sentido en los tiempos de la tramitación telemática y cuando, en ocasiones, no se evita el desplazamiento del emprendedor”. Una consideración similar le merecen los PAIT, recomendando que ambas entidades, al no tener el monopolio de la tramitación del DUE, reorienten su función hacia ofrecer una información más completa y de calidad de toda la tramitación, y **“al acompañamiento integral al emprendedor”**, que es lo que éstos demandan.

**2. El desigual avance obtenido en las dos fases del procedimiento de creación de empresas –creación jurídica e inicio de actividad–.** La primera, competencia básicamente del Estado, ha mejorado especialmente en los últimos tres años.

En la segunda de las fases, competencia de CCAA y Ayuntamientos, se han realizado también avances, **pero es en esta fase donde se observan las mayores diferencias entre las distintas CCAA en cuanto a los trámites que se exigen, los tiempos de duración del mismo y los costes**. Y aun dentro de una misma Comunidad entre unos Ayuntamientos y otros.

Y es también en esta fase donde menos se ha avanzado en la coordinación tanto interna dentro de la misma Administración autonómica de los diferentes registros y autorizaciones de realización de actividades, como con los Ayuntamientos de su territorio.

**-Por lo que afecta específicamente a Castilla-La Mancha**, el informe de la AEVAL refleja en línea con lo dicho anteriormente, una mejora de 2007 a 2011 en lo que se refiere al tiempo de tramitación del procedimiento, pero no así en cuanto a los costes, donde la sitúa en una de las CCAA más caras para emprender. Además, en cuanto a la mejora de los tiempos, a la vista del informe, hay que tener en cuenta que los trámites contemplados en la evaluación dependen en buena medida del Ayuntamiento que se tome como referencia (en el caso del estudio, el de Toledo, que **había reducido de 120 a 15 días sus plazos para conceder licencia de actividad**) y por lo tanto no son generalizables al conjunto regional y **que, pese a la mejora, Castilla-La Mancha aún tiene por delante a otras Comunidades con menos tiempo de tramitación.**

**Concretamente, a la vista del informe se pone de manifiesto que, en Castilla-La Mancha:**

- Aun hay margen para mejorar el tiempo de tramitación.
- Tiene que reducir los costes, porque es de las CCAA más caras.
- Mantiene una gran variedad de registros precisos para el inicio de la actividad (siete para los cuatro modelos de empresa que estudia el informe).
- Mantiene la necesidad de autorizaciones previas que no exigen otras CCAA.
- Tiene una gran disparidad en la regulación de los plazos para resolver de los distintos trámites.
- En general, los procedimientos presentan un nivel bajo de informatización.

#### **Formulación del problema:**

---

Para resumir en qué consiste el problema, nada mejor que recoger los resultados de la encuesta que realizó la AEVAL a empresarios, sobre el procedimiento de creación de empresas, en el que ponen de manifiesto, como principales preocupaciones y por este orden de prioridad:

- 1. Excesivo tiempo de tramitación.**
- 2. Falta de coordinación de las Administraciones Públicas**
- 3. Exigencia de un gran número de documentos.**
- 4. Necesidad de un asesoramiento personalizado gratuito.**
- 5. Excesivo coste de tramitación.**

**En definitiva, el problema a resolver es el exceso de cargas para el usuario del procedimiento y el deficiente asesoramiento de la Administración.**

## **7. DIAGNÓSTICO:**

El problema y los subproblemas (diferentes cargas) en que se descompone, tal como son apreciados por los propios usuarios, obedece a las siguientes causas:

**1º Fragmentación de la tramitación del procedimiento en diferentes instancias administrativas. Aunque se reúnan en un espacio físico o virtual los diferentes**



**responsables de las distintas administraciones, los trámites siguen tramitándose por administraciones diferentes. no hay unidad de procedimiento, ni por lo tanto, impulsión de oficio, ni responsabilidad única sobre el mismo.**

Esta situación es, sin duda, el problema más importante que debe abordarse para mejorar el conjunto del procedimiento.

**2º La adaptación a las normas liberalizadoras, de los distintos procedimientos de creación de empresas no está completa: ni en cuanto al número de trámites previos a suprimir, ni en cuanto a la eficacia de la supresión de los ya eliminados-**

En efecto, como señala la AEVAL, aún hay margen de mejora para sustituir el control previo por otro posterior, o simplemente, eliminar controles, en distintas actividades que aún se controlan.

Igualmente es preciso avanzar en la aplicación de la normativa del silencio positivo, con plazos de procedimiento cortos, que no hagan inviable este recurso legal.

Por otro lado, hay que rentabilizar, ahorrando de verdad tiempo y coste, las medidas que ya se han adoptado suprimiendo controles previos. Para ello hace falta normalizar declaraciones responsables, reducir el número de comunicaciones previas, y cambiar las estructuras administrativas hacia el ejercicio de un control posterior, y no uno previo, como están acostumbradas.

**3º Falta de coordinación interna dentro de la misma Administración** para aunar los distintos trámites que afectan a un mismo procedimiento de creación de una empresa:

-Autorizaciones que dependen de distintas Consejerías que, aunque con distinto fin de interés público, inciden en el mismo proceso.

-Diferentes registros, que obligan a iniciar procedimientos separados para la misma empresa, a aportar la documentación completa en cada caso y a abonar tasas por cada uno de ellos.

**4º Disparidad de tiempos y costes del procedimiento** en función del Ayuntamiento donde se tramite, con la consiguiente incertidumbre para el emprendedor respecto a las cargas totales del procedimiento.

**5º Insuficiente informatización de los trámites de la Administración Regional** que inciden en el procedimiento de creación de empresas, ninguno de ellos, por lo demás, conectado con la plataforma CIRCE del Estado. Lo cual dificulta la agilidad y la coordinación del proceso y la posibilidad de la teletramitación por el propio emprendedor.

**6º Ineficiencia de los instrumentos de apoyo a la tramitación e información al emprendedor existentes.** Castilla La Mancha dispone de 5 VUEs y 27 PAITs, en su mayor parte éstos últimos dependientes o financiados por instituciones públicas. Sin embargo, los datos de su actividad en el período 2002/2012 reflejan que ésta ha sido escasa en relación a los medios empleados, y así, se han creado a través de ellas alrededor de 3.200, de las 27.140 registradas como nuevas, es decir, algo menos del 12%.

El diagnóstico ofrecido se complementa con el siguiente **análisis DAFO:**



| <b>PUNTOS FUERTES</b>                                             | <b>PUNTOS DÉBILES</b>                                                            |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Impulso político al emprendimiento                                | Competencias parciales de la Comunidad Autónoma en el proceso                    |
| Existe Dirección General específica para liderar el plan          | Heterogeneidad de aplicaciones informáticas de las distintas AAPP.               |
| Hay medios humanos disponibles                                    | Falta de disposición al cambio de los RRHH                                       |
| La mejora tiene escaso coste económico                            | Fragmentación dentro de la Comunidad Autónoma de las competencias en la materia. |
| <b>OPORTUNIDADES</b>                                              | <b>AMENAZAS</b>                                                                  |
| Red de centros de tramitación (VUEs y PAITs) con gran experiencia | Dispersión y confusión de la información por la diversidad de centros            |
| Objetivo político compartido con Ayuntamientos y Diputaciones     | Disparidades en la actuación de los Ayuntamientos.                               |
| Medida positiva para la ciudadanía                                | Opinión negativa del emprendedor respecto a la Administración y sus trámites.    |
| Gran cantidad de información y herramientas                       | El contexto económico en declive.                                                |
| Actitud positiva del equipo humano                                |                                                                                  |

## 8. PROPUESTA DE MEJORA:

### 8.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO:

---

El diagnóstico evidencia que el procedimiento de creación de empresas en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, ofrece importantes oportunidades de mejora.

**El objetivo estratégico de este plan es, por eso, conseguir mayor eficacia en ese procedimiento de creación de empresas, reduciendo las cargas administrativas que implican para el emprendedor -en tiempo, coste y complejidad de trámites-, y mejorando la información y asesoramiento que recibe en el proceso.**

Como ya se ha expuesto ampliamente en el apartado 5.2 la constitución de una empresa pasa por dos fases que se corresponden básicamente con la competencia de la Administración del Estado (la primera) o la de las CCAA y entidades locales (la segunda). También han quedado expuestas las limitaciones competenciales de las que parte la Comunidad Autónoma para regular la tramitación en la primera de las fases. Por ello, este objetivo se centra en disminuir las cargas de los procedimientos de la segunda de las fases (el inicio de actividad de la empresa).

La consecución de este objetivo, como ya se ha dicho anteriormente, no será un factor determinante en el incremento del emprendimiento en la Región, pero sí puede coadyuvar a ello, constituyendo, en todo caso, un factor de ventaja competitiva frente a otros territorios.

### 8.2. OBJETIVOS OPERATIVOS:

---

Los objetivos operativos se corresponden básicamente con las deficiencias observadas por los propios emprendedores en el proceso y que se exponían anteriormente:

**OO1. Reducción del número de trámites del procedimiento.**

**OO2. Reducción de documentos a aportar.**

**OO3. Reducción del coste.**

**OO4. Reducción del tiempo total del procedimiento.**

**OO5. Mejora de la calidad de la ayuda al emprendedor y la información.**

#### **8.2.1 Reducción número de trámites del procedimiento. (OO1)**

**“Suprimir, en la Administración Regional, los trámites que se realicen por la Administración autonómica y local con un mismo fin de interés público y reducir a dos, como máximo, el número de trámites que deban ser objeto de informe, autorización o registro por la Administración Regional en un mismo procedimiento.”**

Para la consecución del objetivo será determinante la unificación de los trámites de la Administración local y autonómica en una sola oficina, que supondrá reducir, al menos, el

trámite de entrada en cada una de las Administraciones, puesto que la instancia sólo entra una vez en el sistema.

Igualmente importante será unificar los distintos registros sectoriales de la Administración Regional, en el caso de que una misma actividad o empresa, deba pasar por varios de esos registros. Por ejemplo: en el caso de una empresa industrial, la inscripción en el registro único determinará que, de oficio, se sustancien los distintos trámites preceptivos (autorizaciones ambientales, registro de seguridad industrial, registro de residuos peligrosos, etc.), sin que sea necesario realizar un trámite diferente para cada uno de los controles que requiera la actividad.

Finalmente, el proyecto de simplificación e informatización de los procedimientos autonómicos deberá formular propuestas de supresión de trámites redundantes.

### **8.2.2 Reducción documentos a aportar por el ciudadano. (OO2)**

**“Reducción del número de documentos a aportar para cada tipo de procedimiento en un 50%, al final de la ejecución del Plan”.**

También para el cumplimiento de este objetivo se considera necesario unificar la tramitación tanto interna como externa a la Comunidad Autónoma.

Por un lado, la tramitación unificada de los controles municipales y autonómicos, determinará que la documentación acreditativa de la personalidad del empresario no se le tiene que requerir ni para los trámites municipales ni para los autonómicos si se extraen los datos de la plataforma CIRCE.

La documentación técnica sobre la actividad a desarrollar, dependiendo de cual sea ésta, sólo debe requerirse una vez y debe ser suficiente para cumplimentar los distintos trámites y registros de la actividad en cuestión.

Además de estos medios, la normalización de procedimientos y de documentos y la informatización, serán determinantes en la reducción.

### **8.2.3 Reducción de costes del procedimiento. (OO3)**

**“Reducción del 25% de los costes, para cada tipo de procedimiento, al final de la ejecución del Plan”.**

Para el ciudadano los costes de este procedimiento vienen determinados por diversos factores, tanto internos como externos a la Administración. Entre los primeros se pueden señalar:

1. Tiempo de tramitación, puesto que retrasa el momento de poner en marcha su negocio.
2. Importe de tasas de los distintos servicios autonómicos. (registros; autorizaciones, comunicaciones previas, etc.)
3. Importe de licencias municipales y comunicaciones previas. Este es el mayor coste, y además el que más varía de unos municipios a otros.
4. Aportación de los mismos documentos ante distintas instancias.

5. Desplazamientos ante el organismo que tramita el expediente para desbloquear trámites.

Como se ve, pues, para cumplir este objetivo, sirven los mismos medios previstos para cumplir los objetivos de reducción de tiempo, trámites y documentos.

Y, además, deben establecerse **acuerdos con los Ayuntamientos** para homogeneizar los costes de las licencias, al tiempo que se deben revisar las tasas de la Administración autonómica.

#### **8.2.4 Reducción del tiempo total del procedimiento. (OO4)**

**“Los distintos procedimientos de creación de una empresa, desde la fase de su constitución jurídica hasta su apertura como tal, deben experimentar, una reducción de un 25% del tiempo total del procedimiento, sobre la cifra de partida”.**

Este objetivo está íntimamente relacionado con los anteriores, en la medida en que el cumplimiento de éstos, determinará una reducción en el tiempo del procedimiento.

No obstante, para incidir aún más en la importancia del tiempo para el emprendedor, se añade como objetivo que va destinado esencialmente a vigilar el tiempo que se emplea en los trámites no suprimidos y a intentar su reducción, a través de herramientas organizativas -como la integración de los trámites en una sola Administración o el registro único-, normativas -como modificar los plazos de procedimientos y efectos del silencio- o informáticas -la más importante de las cuales supone la conexión de los trámites a la plataforma única CIRCE, de la AGE, que confiere también unidad a todo el proceso-.

#### **8.2.5 Mejora de la calidad de la ayuda al emprendedor y la información. (OO5)**

**“Aumentar la tramitación de la creación de empresas por medio de las oficinas únicas de tramitación en un 25% sobre las cifras existentes, aumentar el conocimiento de los sistemas públicos de tramitación en un 50% y obtener una valoración del servicio por el usuario de 9 al cabo de un año de la ejecución del Plan de Mejora”.**

Uno de los factores que se pone de relieve en el estudio de la AEVAL es la relativa utilidad que tienen los distintos instrumentos de apoyo al emprendedor existentes, por la proliferación de los mismos y la confusión que generan al emprendedor.

Con este proyecto se pretende:

-Por un lado, facilitarle una información clara del proceso, en la que se muestre la sencillez del mismo y el apoyo que le ofrece la Administración, para animarle a iniciar el proceso.

-Por otro, ofrecer compromisos firmes respecto a las mejoras del proceso y al apoyo que se le va a prestar, de manera que pueda cambiar la percepción que el emprendedor tiene con respecto a la Administración en general y a este procedimiento en particular.

El cumplimiento de este objetivo requerirá la aprobación de **cartas de servicios**, así como la realización de un **plan de comunicación** de las mejoras del proceso y sobre todo, de la

existencia de los PAE, presentándolos como lugares en los que el empresario va a encontrar ayuda para realizar todo el proceso.

Dada la profusión actual de instrumentos de ayuda y la confusión que generan al emprendedor, es importante establecer **pocos instrumentos** (se propone sólo un PAE por localidad y sólo en las de más de 20000 habitantes), pero de calidad y suficientemente publicitados.

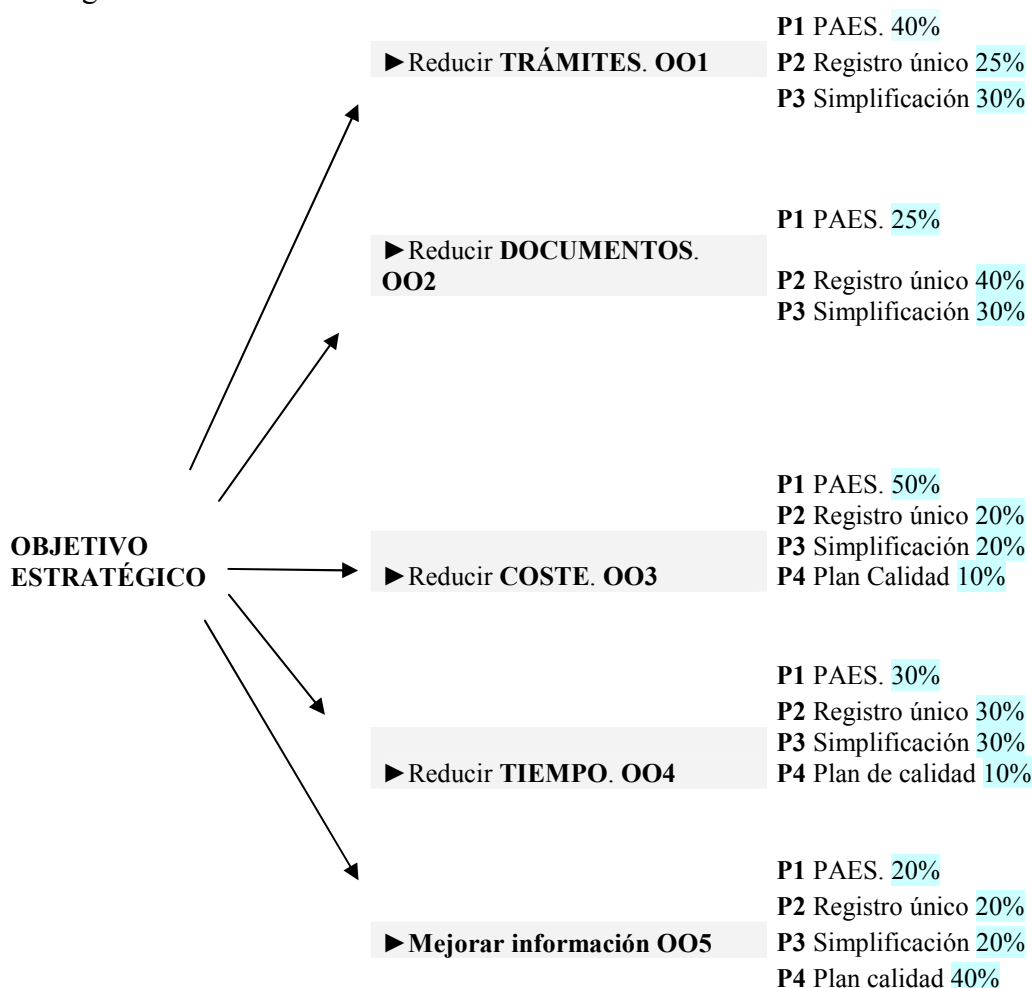
### 8.3. PROYECTOS

Para la mejor ejecución del Plan de Mejora, se han agrupado en proyectos las actividades interrelacionadas, de manera que, al tener los proyectos uno o a lo sumo dos responsables, se pueda coordinar e impulsar mejor la ejecución de las mismas.

Estos proyectos son:

1. **Creación de Oficinas Únicas de Tramitación. (PAEs)**
2. **Creación de un registro único autonómico de actividades y empresas.**
3. **Simplificación e Informatización de procedimientos.**
4. **Plan de Calidad y Comunicación.**

En el siguiente cuadro se visualiza en qué medida contribuyen cada uno de los proyectos al cumplimiento de los objetivos operativos, y, en definitiva, al cumplimiento del objetivo estratégico:



### **8.3.1 Oficinas Únicas de Tramitación (PAEs)**

Con este proyecto se trata de realizar un **cambio cualitativo** sobre el sistema actual de ventanillas únicas, que, como se ha comentado ya, son, esencialmente, espacios físicos en los que tienen representación las distintas administraciones implicadas, pero que no suponen verdadera integración de los trámites en un único procedimiento.

**Para integrar procedimientos no basta con aunar espacios (físicos o virtuales), sino que es preciso otorgar competencia de impulso y resolución a una única instancia.**

Por ello el proyecto que contempla este Plan de Mejora consiste en implantar en el territorio regional oficinas que, desde una única instancia administrativa, **tramiten y resuelvan todo el procedimiento**, habilitando al funcionario encargado del mismo para realizar los trámites de todas las Administraciones implicadas (altas Seguridad Social, agencia Tributaria, inscripción en Registros de la Administración autonómica, autorizaciones o licencias), sin que tenga que ir por ello el expediente de unas Administraciones a otras, ni, mucho menos, el emprendedor de un lado a otro.

En la propuesta de este Plan de Mejora se sugiere que esta oficina dependa de los Ayuntamientos, puesto que son la Administración más cercana al ciudadano y, en definitiva, al lugar en el que se va a iniciar el negocio. Además, los trámites que se realizan en el Ayuntamiento son los que requieren habitualmente una visita a ese lugar del negocio, por lo que, de ubicarse en lugares distintos las oficinas de tramitación, difícilmente van a evitar los desplazamientos del emprendedor y van a implicar además un mayor coste por necesidad de desplazar a los funcionarios que tramiten el expediente.

No obstante, podría realizarse igualmente en dependencias de otra Administración (Diputaciones, Mancomunidades o la propia Comunidad Autónoma).

Finalmente, indicar que si bien las oficinas deberían realizar todos los trámites del procedimiento, dadas las **limitaciones del plan de Mejora** en cuanto a las competencias autonómicas, las actividades que se proponen se refieren únicamente a las de competencia autonómica y local, sin perjuicio de que mediante los convenios pertinentes con la AGE, pueda obtenerse una integración total de todo el procedimiento.

#### **Medios necesarios:**

A la hora de determinar los medios necesarios, se ha considerado que la creación de estas oficinas integradas no debería ser general dada la escasa demanda existente en municipios pequeños. Por ello se ha estimado (al menos en una primera fase) que su implantación se lleve a cabo en municipios de más de 20.000 habitantes, de los que hay 15 en la Región. En anexo al Plan (página 55) se muestra la ubicación en el mapa regional de estas localidades, contraponiéndolo al mapa de PAITs, donde se observa la confluencia-competencia de varias oficinas en una misma localidad.

Además de estas Oficinas locales, habría una unidad central, que estaría encargada de la Oficina virtual instalada en el Portal del Emprendedor y de coordinar el funcionamiento de todas las demás, haciéndose cargo del sistema de cita previa para la atención en ellas.

**Medidas organizativas:** será preciso una **delegación de competencias** de la Administración autonómica a la local para la realización en la oficina de los actos de su competencia. Concretamente, distintos tipos de autorizaciones y controles de actividad.

Previamente a esta delegación, se contempla la existencia de **convenios** con los Ayuntamientos para que la puesta en marcha de la oficina sea de común acuerdo, y para que éstos asuman una serie de compromisos respecto a su funcionamiento, que deben ser similares en todos estos puntos, como **compromisos de calidad** de los mismos. (Tiempo de tramitación de procedimientos municipales, coste, estándares de calidad del servicio, etc.).

Igualmente requiere elaborar **mapas de procedimiento** por cada tipo de actividad empresarial y un **modelo único de instancia** para cada uno de esos tipos, que contemple toda la información que va a precisar ese procedimiento para su tramitación, sin que haya que solicitar al emprendedor aportaciones ulteriores.

**Medios humanos:** La necesidad de recursos humanos variará en función de la entidad del Ayuntamiento en cuestión y la demanda que tenga de creación de empresas. En los más pequeños bastará con que un funcionario que realice otras funciones esté habilitado para realizar también los de creación de empresas. En los mayores, podría realizarse una transferencia de medios aneja a la delegación antedicha. En todo caso, la disponibilidad de recursos debe ser analizada caso por caso, valorando también la posibilidad de utilizar, con asistencia técnica o convenio de colaboración, al personal ya formado de los centros existentes (VUEs y PAITs).

En todo caso, el perfil del responsable de la oficina requiere una cualificación media, pero una amplia formación en el procedimiento. No se requiere cualificación técnica, porque para los trámites de este tipo (revisiones de obras, locales, etc.) recurrirá a los técnicos de la Administración correspondiente para que emitan los informes pertinentes, pero no cederá a éstos la tramitación de la obtención de la correspondiente licencia o autorización, sino que el procedimiento continuará estando bajo la responsabilidad del tramitador del expediente de creación de la empresa.

**Medios informáticos.** Para el correcto funcionamiento del sistema, la oficina debería utilizar la plataforma CIRCE, en la que ya se pueden realizar la mayor parte de los trámites de la Administración del Estado. En todo caso, para la puesta en marcha de este proyecto (P1), inicialmente, bastaría que el responsable tuviera acceso a las distintas aplicaciones informáticas por las que discurran los procedimientos de las administraciones autonómicas y locales afectadas.

**Medios económicos.** La puesta en marcha de las oficinas implicará costes de formación del personal que atienda las oficinas y la contratación de una asistencia técnica que refuerce la atención del servicio de asesoramiento y cita previa de la Oficina Central. La informatización de los procedimientos podría efectuarse con medios propios de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

En la siguiente ficha se resumen los detalles de este proyecto:

| P1. OFICINAS ÚNICAS DE TRAMITACIÓN      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivos operativos</b>             | OO1,OO2,OO3,OO4,OO5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Porcentaje consecución objetivos</b> | OO1: 40%<br>OO2: 25%<br>OO3: 50%<br>OO4: 20%<br>OO5: 20%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Plazo de ejecución:</b>              | 7 meses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Responsables del proyecto</b>        | DGECC y Viceconsejería Presidencia y AAPP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Actividades:</b>                     | A.1.1. Convenios AALL-AGE<br>A.1.2. Delegación de competencias<br>A.1.3. Catálogo de procedimientos-tipo.<br>A.1.4. Modelo único de instancia.<br>A.1.5. Transferencia de medios.<br>A.1.6. Reglamento Oficinas<br>A.1.7. Unidad Central de Asesoramiento<br>A.1.8. Plan de formación.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Recursos Humanos</b>                 | -Personal de las oficinas: municipal o de la Administración Regional, con formación específica. Requiere reasignación de funciones.<br>-Personal de informática JCCM<br>-Personal de Inspección General de Servicios<br>-Personal de la DGECC                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Coste Económico</b>                  | Asistencia Técnica. 50.000<br>Plan de formación. 25.000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Otros medios</b>                     | Requiere aprobación de normas, reasignación de efectivos, aplicaciones informáticas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Indicadores</b>                      | I.P.1.1. N° de PAES en funcionamiento<br>I.P.1.2. N° de empresas creadas a través de PAES<br>I.P.1.3. N° trámites informatizados.<br>I.P.1.4. N° de acciones formativas.<br>I.P.1.5. Porcentaje de reducción tiempo de procedimiento.<br>I.P.1.6. Porcentaje de reducción tiempo por trámite.<br>I.P.1.7. N° de asistencias telefónicas.<br>I.P.1.8 N° de asistencias on line<br>I.P.1.9 N° de asistencias presenciales.<br>I.P.1.10. N° de visitas presenciales por cada iniciativa empresarial<br>I.P.1.11 Grado de satisfacción usuarios. |

### **8.3.2 Creación de un registro único autonómico de empresas y actividades empresariales.**

Los trámites autonómicos que más habitualmente inciden en el procedimiento de creación de empresas son:

- Liquidación de tasas.
- Registro de productores de residuos peligrosos.
- Autorización de medidas correctoras de contaminación atmosférica.
- Registro de empresas en materia de seguridad industrial.
- Registro General Sanitario de Alimentos
- Registro de instalaciones frigoríficas sin proyecto.
- Registro de Empresas, Establecimientos, Asociaciones de Empresarios turísticos y entidades turísticas no empresariales de Castilla-la Mancha.
- Autorización sanitaria de comidas preparadas.



- Evaluación ambiental de actividades.
- Registro de instalación térmica sin proyecto.
- Registro de instalación eléctrica de baja tensión sin proyecto.

| P2. REGISTRO ÚNICO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivos operativos</b>                  | OO1,OO2,OO3,OO4,OO5                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Porcentaje consecución objetivos</b>      | OO1: 25%<br>OO2: 40%<br>OO3: 20%<br>OO4: 40%<br>OO5: 20%                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Plazo de ejecución:</b>                   | 8 meses                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Responsable del proyecto</b>              | DGECC, Viceconsejería Presidencia y AAPP                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Actividades:</b>                          | A.2.1. Revisión normativa<br>A.2.2. Creación Registro único<br>A.2.3. Adaptaciones informáticas.                                                                                                                                                                                  |
| <b>Recursos Humanos</b>                      | No precisa adicionales a los existentes en<br>-Personal de la Inspección General de Servicios.<br>-Personal de la DGECC<br>-Personal de Informática.<br>-Personal de Direcciones Generales sectoriales                                                                            |
| <b>Coste Económico</b>                       | No implica coste                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Otros medios</b>                          | Aprobación de una norma; adaptación aplicaciones ya existentes.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Indicadores</b>                           | I.P.2.1. N° de registros integrados.<br>I.P.2.2. N° de trámites suprimidos.<br>I.P.2.3. N° de documentos suprimidos.<br>I.P.2.4. Porcentaje de tiempo-ahorro por cada registro anterior.<br>I.P.2.5. Porcentaje de reducción coste.<br>I.P.2.6. Conexión registro-Oficinas únicas |

Como se observa, sólo en estos trámites más habituales se recogen **siete registros diferentes**, que se tramitan ante distintas unidades administrativas, y para las que, si la empresa tiene que pasar por varios de ellos, se les solicita la misma documentación. Cada uno de estos registros tiene su propia regulación, con plazos de resolución diferentes y distinto grado también de informatización.

### **8.3.3 Simplificación e informatización de procedimientos:**

También para contribuir al cumplimiento de los objetivos marcados, es preciso adoptar una serie de medidas de agilización de determinados procedimientos de la Administración Regional mediante la **revisión de sus plazos de resolución, efectos del silencio y, sobre todo, elevación de su nivel de informatización y la conexión con la plataforma de la Administración del Estado CIRCE.**

Con ello se mejora el procedimiento de creación de empresas no sólo cuando el empresario acuda a la Administración para que se lo realicen, sino cuando **decide tramitarlo él mismo.**

| P.3. SIMPLIFICACIÓN E INFORMATIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS |                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivos operativos</b>                             | OO1,OO2,OO4,OO5                                                                                                                                                                                         |
| <b>Porcentaje consecución objetivos</b>                 | OO1: 35%<br>OO2: 10%<br>OO3: 20%<br>OO4: 50%<br>OO5: 20%                                                                                                                                                |
| <b>Plazo de ejecución:</b>                              | 8 meses                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Responsable del proyecto</b>                         | DGECC                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Actividades:</b>                                     | A.3.1. Simplificación de trámites.<br>A.3.2. Libro de Visitas Digital<br>A.3.3. Plataforma CIRCE<br>A.3.4. Pasarela de pagos.                                                                           |
| <b>Recursos Humanos</b>                                 | No precisa adicionales a los existentes en:<br>-Personal de la Inspección General de Servicios.<br>-Personal de la DGECC<br>-Personal de Informática.<br>-Personal de Direcciones Generales sectoriales |
| <b>Coste Económico</b>                                  | Sin coste, medios informáticos propios.                                                                                                                                                                 |
| <b>Otros medios</b>                                     | Cambios normativos en los procedimientos                                                                                                                                                                |
| <b>Indicadores</b>                                      | I.P.3.1. Digitalización Libro de Visitas.<br>I.P.3.2. N° de trámites conectados a CIRCE.<br>I.P.3.3. Porcentaje utilización pasarela de pagos/pagos presenciales en el procedimiento.                   |

### 8.3.4 Plan de calidad y comunicación.

| P.4. PLAN DE CALIDAD Y COMUNICACIÓN     |                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivos operativos</b>             | OO5                                                                                                                                    |
| <b>Porcentaje consecución objetivos</b> | OO3: 10%<br>OO4: 10%<br>OO5: 40%                                                                                                       |
| <b>Plazo de ejecución:</b>              | 3 meses                                                                                                                                |
| <b>Responsable del proyecto</b>         | Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas.                                                                                 |
| <b>Actividades:</b>                     | A.4.1. Cartas de servicio PAEs<br>A.4.2. Sistema de calidad.<br>A.4.3. Portal de ayuda al emprendedor.<br>A.4.4. Plan de comunicación. |
| <b>Recursos Humanos</b>                 | Personal de la DG Comunicación<br>Personal de la IGS<br>Personal de la DGECC<br>Personal de la DGTTI                                   |
| <b>Coste Económico</b>                  | asistencia técnica Portal: 50.000                                                                                                      |
| <b>Otros medios</b>                     | Asistencia técnica Portal                                                                                                              |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indicadores</b> | I.P.4.1. N° de cartas de servicios/PAEs en funcionamiento.<br>I.P.4.2. Encuestas de satisfacción realizadas.<br>I.P.4.3. n° de evaluaciones de cumplimiento indicadores.<br>I.P.4.4. N° de visitas al portal.<br>I.P.4.5. N° de tramitaciones telemáticas del procedimiento.<br>I.P.4.6. N° de consultas realizadas/contestadas en el portal.<br>I.P.4.7. Índice de visibilidad del portal en buscadores.<br>I.P.4.8. Nivel de conocimiento del usuario de los servicios. |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Este proyecto tiene dos partes diferenciadas pero relacionadas en sus consecuencias sobre la **mejora de la confianza** del emprendedor en el servicio que se le ofrece:

-Por un lado, la adopción de una serie de medidas tendentes a potenciar la **calidad** del servicio.

-Por otro, otras medidas dirigidas a ofrecer **una información clara, sencilla y accesible** al emprendedor sobre el proceso y sobre los medios que la Administración pone a su disposición para cumplimentarlo.

## 9. CUADRO DE MANDO

### 9.1 Responsables de la ejecución del Plan

Como se ha dicho, al ser el procedimiento de creación de empresas un procedimiento transversal a diversas Consejerías -y a otras Administraciones- hay muchos otros órganos de la Administración Regional responsables de la realización de distintas actividades del mismo, como se detalla en el desarrollo del Plan.

Concretamente, para llevar a cabo el Plan resulta fundamental el ejercicio de las competencias que tiene asignadas la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, como las de simplificación y racionalización de procedimientos, la información al ciudadano, las políticas de calidad, régimen local, gestión de la función pública y formación de los empleados y la coordinación de las políticas de comunicación, información y promoción institucional. Dentro de la Consejería, se asigna en el Plan la corresponsabilidad de la ejecución de los proyectos, junto a la Dirección General de Economía, Competitividad y Comercio, a la Viceconsejería de Presidencia y AAPP, dado que además de la dirección e las políticas anteriormente descritas, tiene a su cargo la Inspección General de Servicios y dirige las Comisiones creadas para la agilización de procedimientos, así como la Comisión de Secretarios Generales, preparatoria del Consejo de Gobierno.

Además de estas dos Consejerías, el Plan implica especialmente a la Consejería de Fomento, como titular de las competencias en materia de tecnologías de la información, en virtud de las cuales centraliza todos los recursos informáticos de la Administración Regional, fundamentales para la ejecución del Plan.

Igualmente especial es la implicación de la Consejería de Hacienda, como facilitadora de los recursos económicos que precisa el Plan, así como por su competencia en materia de tasas y mecanismos de pago de las mismas.

Finalmente, se recoge la responsabilidad de las demás Consejerías, en la medida en que tienen procedimientos de autorización o registro de actividades que deben ser objeto de revisión para agilizar el procedimiento de creación de empresas.

En el [gráfico 9](#) del anexo 1, se muestra un organigrama en el que se visualizan los órganos participantes en el Plan y su dependencia.

## **9.2. Tipos de indicadores**

---

A la hora de definir los indicadores del Plan de Mejora se ha optado por establecer unos indicadores clave de rendimiento (KPI) para asegurar el cumplimiento del objetivo estratégico y los operativos en que se desagrega.

Junto a ellos, se han establecido indicadores para cada proyecto, considerando en su configuración el porcentaje de cumplimiento de objetivos operativos que cada uno de estos proyectos representa.

## **9.3. Indicadores clave del éxito del plan (KPI)**

---

Para que el plan de mejora cumpla los objetivos definidos deben ejecutarse con éxito simultáneamente los proyectos contemplados en el mismo. Por eso, junto a los indicadores de seguimiento de los proyectos, se han establecido indicadores clave que permitan al responsable del plan en su conjunto evaluar la consecución de los objetivos operativos señalados, extrayendo datos de todos los indicadores de actividades de los distintos proyectos.

El siguiente cuadro muestra los diferentes indicadores, el umbral de éxito, el plazo de revisión y la referencia a los indicadores de proyecto de los que se extraerán los datos de rendimiento.

| Código | Descripción                                   | Umbral       | Evaluación:<br>Plazo; método                | Origen Datos                    |
|--------|-----------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------|---------------------------------|
| KPI. 1 | Nº de PAES en funcionamiento                  | 16           | -Mensual<br>-Valor absoluto.                | I.P.1.1.                        |
| KPI.2  | Nº total de empresas creadas a través de PAES | 25%          | -Mensual<br>-Relación a VUES                | I.P.1.2.                        |
| KPI.3  | Nº trámites informatizados                    | 20%          | -Mensual<br>-Relación procedimiento actual  | I.P.1.3.; I.P.3.1.;<br>I.P.2.6. |
| KPI.4  | Nº trámites incluidos en CIRCE                | 50%          | -Mensual.<br>-Relación procedimiento actual | IP.1.3.; IP.3.7.                |
| KPI.5  | Porcentaje reducción tiempo procedimiento     | 20%          | -Mensual<br>-Relación procedimiento actual  | I.P.1.5.                        |
| KPI.6  | Grado satisfacción usuarios                   | Valoración 9 | Mensual.<br>Resultados encuestas            | I.P.1.6.                        |
| KPI.7  | Nº documentos suprimidos                      | 25%          | Mensual.<br>Relación procedimiento actual   | I.P.1.13; I.P.2.3.              |
| KPI.8  | Nº trámites suprimidos                        | 30%          | Mensual<br>Relación procedimiento actual    | I.P.1.13; I.P.2.2.;<br>I.P.3.4. |
| KPI.9  | Porcentaje reducción coste                    | 30%          | Mensual<br>Relación procedimiento actual    | I.P.1.14; I.P.2.5.;<br>I.P.3.6. |
| KPI.10 | Trámites administración autonómica suprimidos | 20%          | Mensual<br>Relación procedimiento actual    | I.P.2.2; I.P.3.4.               |
| KPI.11 | Nº autotramitaciones telemáticas Portal       | 25%          | Mensual<br>Valor absoluto                   | I.P.4.5.                        |
| KPI.12 | Nº consultas atendidas                        | 50%          | Mensual<br>Valor absoluto                   | I.P.1.7.;<br>I.P.1.8.;I.P.1.9.; |

#### 9.4. Indicadores de proyecto:

Los indicadores de proyecto se han establecido en función del porcentaje que representa cada proyecto en la consecución de los diferentes objetivos operativos, conforme al cuadro de la página 43.

Se han señalado igualmente los diferentes cargos o puestos que deben reportar información sobre el cumplimiento de estos indicadores, en función de la responsabilidad que tienen en la ejecución de las diferentes actividades de los proyectos.

La evaluación del cumplimiento de los indicadores se ha establecido, por lo general, con una periodicidad mensual, dado que para el Plan se ha establecido un plazo máximo de ocho meses.

| Proyecto | Cód.      | Descripción                                                                 | Umbral                        | Evaluación | Responsable         |
|----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|---------------------|
| P1       | I.P.1.1.  | Nº de PAES en funcionamiento                                                | 16                            | mensual    | R1; R2              |
|          | I.P.1.2.  | Nº Empresas creadas a través de PAES                                        | 50% superior VUES             | mensual    | R1;R2               |
|          | I.P.1.3.  | Nº trámites informatizados Plataforma CIRCE                                 | 20% superior año anterior     | mensual    | R1; R7              |
|          | I.P.1.4.  | eficacia acciones formativas                                                | 9 valoración usuarios         | mensual    | R1; R11.            |
|          | I.P.1.5.  | Porcentaje reducción tiempo procedimiento                                   | 20% del valor O.O.4.          | mensual    | R1; R2; R7; R11     |
|          | I.P.1.6.  | Porcentaje reducción tiempo por trámite                                     | 20% del valor OO4             | mensual    | R1; R2; R7          |
|          | I.P.1.7.  | Nº asistencias telefónicas                                                  | 25% superior VUES             | mensual    | R11; R12            |
|          | I.P.1.8.  | Nº asistencias on line                                                      | 25% superior VUES             | mensual    | R11; R12            |
|          | I.P.1.9.  | Nº emprendedores asistidos personalmente                                    | 25% superior VUES             | mensual    | R11; R12            |
|          | I.P.1.10. | Nº visitas presenciales del emprendedor por cada iniciativa                 | Inferior a 2                  | mensual    | R11; R12            |
|          | I.P.1.11. | Grado satisfacción usuarios                                                 | Valoración 9                  | mensual    | R1; R2              |
|          | I.P.1.12. | Nº Trámites delegados en oficinas únicas                                    | 4                             | mensual    | R1; R2; R3; R4; R10 |
|          | I.P.1.13. | Nº documentos suprimidos                                                    | 25% OO2                       | mensual    | R1; R9; R12         |
|          | I.P.1.14. | Porcentaje reducción de coste                                               | 30% OO1                       | mensual    | R1; R2              |
| P2       | I.P.2.1.  | Nº registros integrados                                                     | Todos                         | mensual    | R1; R9; R12         |
|          | I.P.2.2.  | Nº trámites suprimidos                                                      | 30% OO1                       | mensual    | R1;R9;R12           |
|          | I.P.2.3.  | Nº documentos suprimidos                                                    | 40% OO2                       | mensual    | R1;R9;R12           |
|          | I.P.2.4.  | Porcentaje ahorro tiempo trámite                                            | 40% OO2                       | mensual    | R1;R9;R12           |
|          | I.P.2.5.  | Porcentaje reducción coste                                                  | 30% OO3                       | mensual    | R1;R9;R12           |
|          | I.P.2.6.  | Conexión informática registro-Oficinas únicas                               | Conexión                      | mensual    | R1; R7              |
|          | I.P.2.7.  | Conexión informática Registro-Plataforma CIRCE                              | conexión                      | mensual    | R1; R7              |
| P3       | I.P.3.1.  | Digitalización Libro de Visitas                                             | Creación                      | mensual    | R1; R7; R9          |
|          | I.P.3.2.  | Porcentaje utilización Libro de Visitas Digital                             | 90% empresas nuevas           | mensual    | R9                  |
|          | I.P.3.3.  | Porcentaje utilización pasarela de pagos sobre pagos en entidades bancarias | 50%                           | mensual    | R7; R8              |
|          | I.P.3.4.  | Trámites administración autonómica suprimidos                               | 2                             | mensual    | R1; R9; R12         |
|          | I.P.3.5.  | Nº de procedimientos con tiempos acortados                                  | Todos                         | mensual    | R1; R9; R12         |
|          | I.P.3.6.  | Porcentaje reducción coste                                                  | 20% OO4                       | mensual    | R1; R9; R12         |
|          | I.P.3.7.  | Nº trámites conectados Plataforma CIRCE                                     | Todos                         | mensual    | R1; R7              |
| P4       | I.P.4.1.  | Nº cartas de servicio PAES                                                  | 16                            | mensual    | R1;R2;R12           |
|          | I.P.4.2.  | Nº Encuestas de satisfacción usuario                                        | 4                             | mensual    | R1;R2;R12           |
|          | I.P.4.3.  | Nº evaluaciones cumplimiento indicadores                                    | 2                             | mensual    | R1;R2;R12           |
|          | I.P.4.4.  | Nº visitas al Portal                                                        | 50% año anterior              | mensual    | R1; R2;R7           |
|          | I.P.4.5.  | Nº autotramitaciones telemáticas Portal                                     | 25% sobre total tramitaciones | mensual    | R1; R2; R7          |
|          | I.P.4.6.  | Nº consultas atendidas Portal                                               | 50% año anterior              | mensual    | R1, R2              |
|          | I.P.4.7.  | Índice visibilidad portal en buscadores                                     | 50% más año anterior          | mensual    | R1; R2              |
|          | I.P.4.8.  | Grado conocimiento usuario nuevos servicios                                 | 50% más anteriores            | mensual    | R1; R2              |

## 10. PLANIFICACIÓN

La planificación del Plan de mejora se ha realizado para cada uno de los diferentes proyectos, con un plazo total de ocho meses, dado que los proyectos pueden realizarse simultáneamente.

Se ha establecido un plazo relativamente corto de ejecución, dado que precisamente la inmediatez con la que se aborden las diferentes medidas será uno de los factores de éxito del Plan.

Por otro lado, el Plan propone una mejora importante del procedimiento, pero las medidas propuestas permiten de realizarse de manera sistemática, avanzar aún más en la mejora, dando lugar, si se quiere a sucesivas fases del mismo.

Hechas estas aclaraciones, el cronograma sería el siguiente:



## 11. COSTE ECONÓMICO:

Se plantean en los siguientes cuadros dos presupuestos del Plan, según se considere o no en el presupuesto del proyecto el coste del personal de la plantilla ordinaria de las Administraciones implicadas dedicado al Plan.

En realidad el Plan está pensado para que se hagan encajar las actividades que requiere en los planes de trabajo ordinarios de los distintos servicios afectados (Inspección General de Servicios, Informática, Dirección general de Economía, Competitividad y Comercio, esencialmente).

Por ello, el coste adicional que este plan supone al coste ordinario de la Administración Regional, sería el reflejado en el cuadro 2.

Cuadro 1

| Proyecto                                   | Concepto                                     | Coste        | Total                 |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------|-----------------------|
| <b>P1 Oficinas Únicas de Tramitación</b>   |                                              |              | <b>695.000,00 €</b>   |
|                                            | Asistencia Técnica Unidad Central            | 50.000,00 €  |                       |
|                                            | Plan de Formación                            | 25.000,00 €  |                       |
|                                            | Responsables de oficina                      | 500.000,00 € |                       |
|                                            | Personal dedicado (6 personas/media jornada) | 120.000,00 € |                       |
| <b>P2 Registro Único</b>                   |                                              |              | <b>120.000,00 €</b>   |
|                                            | Personal dedicado (6 personas/media jornada) | 120.000,00 € |                       |
| <b>P3 Simplificación e informatización</b> |                                              |              | <b>120.000,00 €</b>   |
|                                            | Personal dedicado (6 personas/media jornada) | 120.000,00 € |                       |
| <b>P4 Plan Calidad y Comunicación</b>      |                                              |              | <b>170.000,00 €</b>   |
|                                            | Asistencia Técnica Portal                    | 50.000,00 €  |                       |
|                                            | Personal dedicado (6 personas/media jornada) | 120.000,00 € |                       |
| <b>Total PLAN de MEJORA</b>                |                                              |              | <b>1.105.000,00 €</b> |

Cuadro 2

| Proyecto                                   | Concepto                          | Coste       | Total               |
|--------------------------------------------|-----------------------------------|-------------|---------------------|
| <b>P1 Oficinas Únicas de Tramitación</b>   |                                   |             | <b>75.000,00 €</b>  |
|                                            | Asistencia Técnica Unidad Central | 50.000,00 € |                     |
|                                            | Plan de Formación                 | 25.000,00 € |                     |
| <b>P2 Registro Único</b>                   |                                   |             | <b>- €</b>          |
| <b>P3 Simplificación e informatización</b> |                                   |             | <b>- €</b>          |
| <b>P4 Plan Calidad y Comunicación</b>      | Asistencia Técnica Portal         |             | <b>50.000,00 €</b>  |
| <b>Total PLAN de MEJORA</b>                |                                   |             | <b>125.000,00 €</b> |



## 12. BIBLIOGRAFIA

- PARRADO DÍEZ, SALVADOR: *Guía para la elaboración de planes de mejora en las Administraciones Públicas*. Madrid 2007. INAP.
- VARIOS AUTORES. Planes de mejora de alumnos ediciones anteriores del Curso Superior de Dirección Pública Local.  
<http://cv.inap.es/web/banco-practicas-gobiernos-locales/>
- VARIOS AUTORES: “*Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción.*” Ministerio de Administraciones Públicas. MADRID, 2006
- CEREZO PECO, FERMÍN. “*La mejora continua y la innovación en la administración local. El éxito en la dirección de proyectos de mejora con equipos de trabajo de alto rendimiento*”. 2009 Thomson Reuters /Aranzadi S.A.
- VARIOS AUTORES. “*la gestión por procesos en la administración local. Orientación al servicio público de la ciudadanía*”. Ministerio de Administraciones Públicas. MADRID 2006.
- Global Entrepreneurship Monitor. Informe GEM España 2012. CISE. Fundación Xavier Salas.
- “Doing Business 2013. Regulaciones inteligentes para pequeñas y medianas empresas”. 2013. Banco Mundial.
- “*Atlas del Tejido Empresarial de Castilla-La Mancha*”. Fundación Horizonte XXII. Septiembre 2011.
- AEVAL. “*Evaluación de trabas administrativas para la creación de empresas. Segundo informe sobre trámites administrativos para la creación de empresas*”. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. 2012.
- Consejo Superior de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación. “*Identificación y análisis de los trámites administrativos soportados por las empresas en su actividad cotidiana derivadas de la regulación*”. Octubre 2008.
- Indicadores Básicos del Mercado de trabajo de Castilla-La Mancha*. Observatorio regional de Empleo. Consejería de Empleo y Economía. Junio 2013.
- “*60+1 prácticas de referencia en el impulso de la Administración Electrónica en España*”. Estudio realizado en abril de 2010 y actualizado en 2011 por el Ministerio de política Territorial y Administraciones Públicas en colaboración con Deloitte.
- Informe SATI sobre la aplicación de la Ley 12/2012 de 26 de diciembre de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios en relación a las infraestructuras radioeléctricas*”. Abril 2013. Federación Española de Municipios y Provincias.
- ALONSO GARCÍA, M<sup>a</sup> CONSUELO. “*¿Hacia una articulación de licencias urbanísticas y ambientales?*”. *Revista de Urbanismo y edificación*. N° 25. 2012.

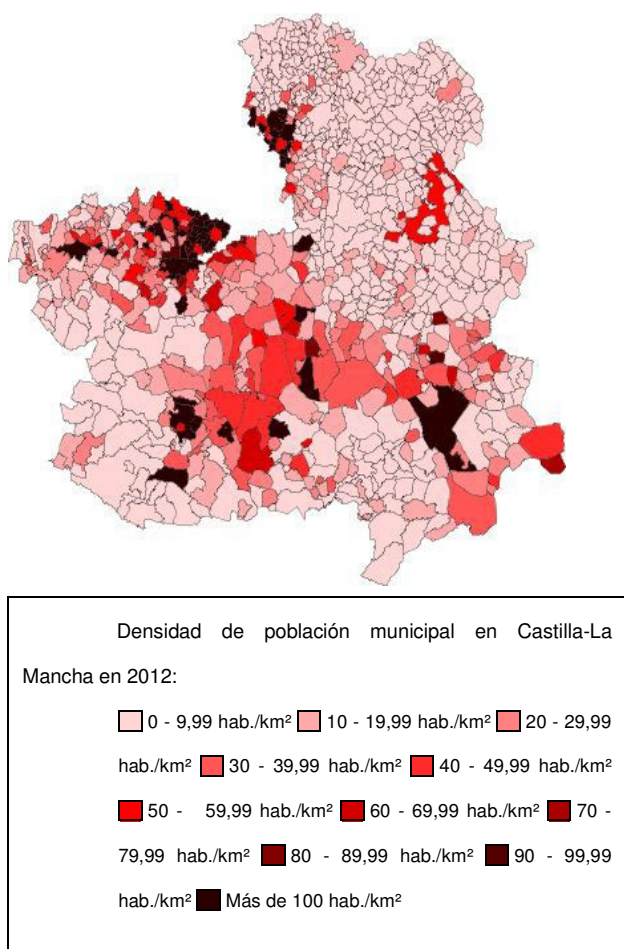
-OCDE-secretaría de Economía. EL PORTAL TUEMPRESA.GOB.MX

*“Simplificar la apertura de empresas para incrementar la competitividad y el empleo”*. 2009.

---

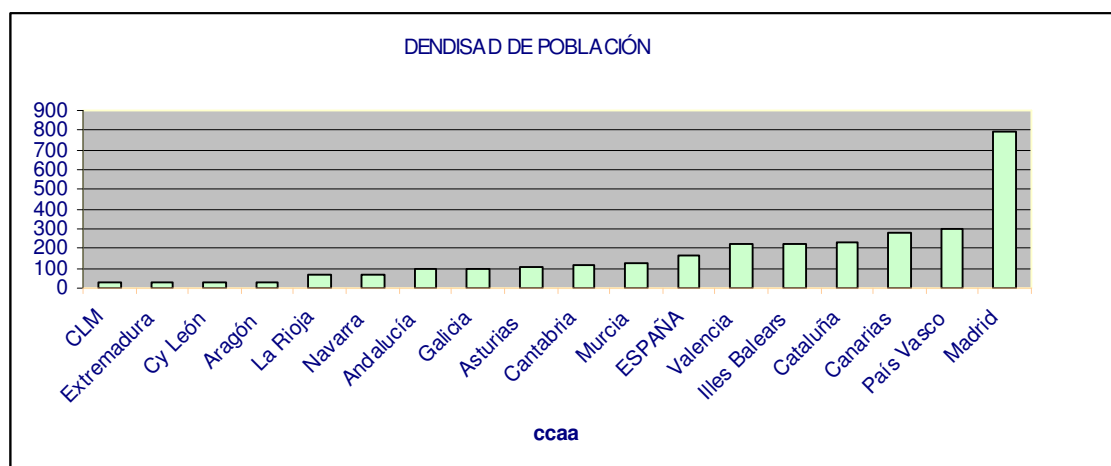
## 13. ANEXOS

**Gráfico 1. Población de Castilla-La Mancha en el territorio.**



Datos INE 2012.  
Gráfico: wikipedia

**Gráfico 2: Densidad de población por CCAA.**



Datos: INE 2012

### Gráfico 3: Principales datos socioeconómicos de Castilla-la Mancha.

| PRINCIPALES DATOS SOCIOECONÓMICOS<br>COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA LA MANCHA |            |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Superficie (km2)                                                              | 79.462     |
| Población (habitantes) (2012)                                                 | 2.121.888  |
| Densidad de población (hab/km2)(2012)                                         | 26,70      |
| Tasa de natalidad (‰) (2012)                                                  | 10,29      |
| Tasa de mortalidad (‰) (2012)                                                 | 9,30       |
| PIBpm (miles de euros) (2012)                                                 | 36.163.447 |
| VABpm agricultura, ganadería y pesca (miles de euros) (2012)                  | 2.481.711  |
| VABpm energía (miles de euros) (2012)                                         | 1.542.277  |
| VABpm industria manufacturera (miles de euros) (2012)                         | 4.166.816  |
| VABpm construcción (miles de euros) (2012)                                    | 4.345.510  |
| VABpm servicios (miles de euros) (2012)                                       | 20.662.465 |
| PIB/hab (euros) (España=100) (2012)                                           | 77,72      |
| PIB/hab (PPAS) (UE27=100) (2010)                                              | 79,00      |
| Tasa actividad (%) (2012)                                                     | 58,50      |
| Tasa de desempleo (%) (2012)                                                  | 28,47      |
| Población con estudios básicos (%) (2012)                                     | 33,09      |
| Población con estudios secundarios (%) (2012)                                 | 47,60      |
| Población con estudios superiores (%) (2012)                                  | 19,31      |
| Gasto I+D/PIB (España=100) (2011)                                             | 52,31      |
| Personal empleado en I+D sobre total pobl. Ocupada (%) (2011)                 | 0,45       |
| Autopistas y Autovías (kms/1000km2) (2011)                                    | 19,29      |
| Ferrocarril (kms/1000km2) (2011)                                              | 24,31      |

Tabla: [www.jccm.es](http://www.jccm.es)

### Gráfico 4: Empresas y VAB por ramas de actividad

#### Empresas y VAB por ramas de actividad (CNAE 2009)

Año 2012

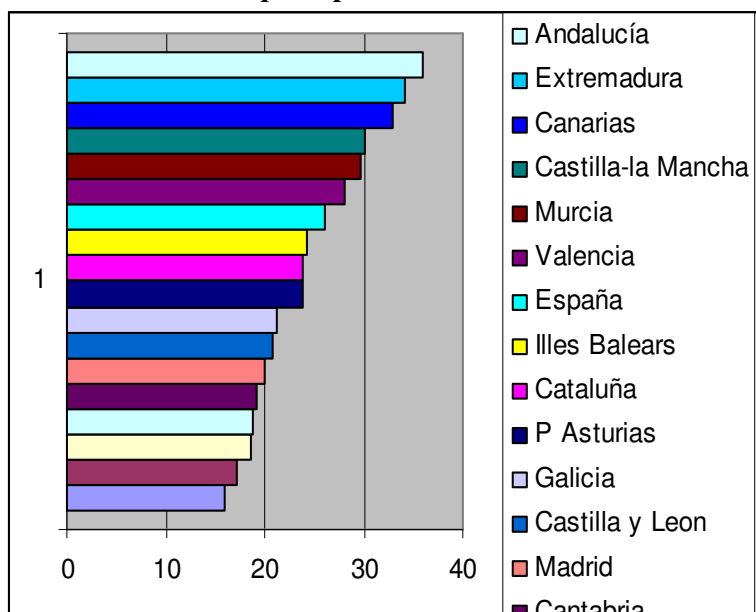
| Empresas                   | Castilla-La Mancha |             | España    |             |
|----------------------------|--------------------|-------------|-----------|-------------|
|                            | Número             | % del total | Número    | % del total |
| Total                      | 127.632            | 100,0       | 3.199.617 | 100,0       |
| Industria no manufacturera | 2.248              | 1,8         | 24.389    | 0,8         |
| Industria manufacturera    | 10.879             | 8,5         | 190.603   | 6,0         |
| Construcción               | 22.930             | 18,0        | 462.402   | 14,5        |
| Servicios de mercado       | 91.575             | 71,7        | 2.522.223 | 78,8        |

Fuente:INE, DIRCE a 1 de Enero de 2012

| VAB no agrario ni público  | Castilla-La Mancha |             | España        |             |
|----------------------------|--------------------|-------------|---------------|-------------|
|                            | Millones de €      | % del total | Millones de € | % del total |
| Total                      | 23.485             | 100,0       | 767.919       | 100,0       |
| Industria no manufacturera | 1.542              | 6,6         | 34.759        | 4,5         |
| Industria manufacturera    | 5.217              | 22,2        | 128.572       | 16,7        |
| Construcción               | 3.946              | 16,8        | 87.719        | 11,4        |
| Servicios no públicos*     | 12.780             | 54,4        | 516.869       | 67,3        |

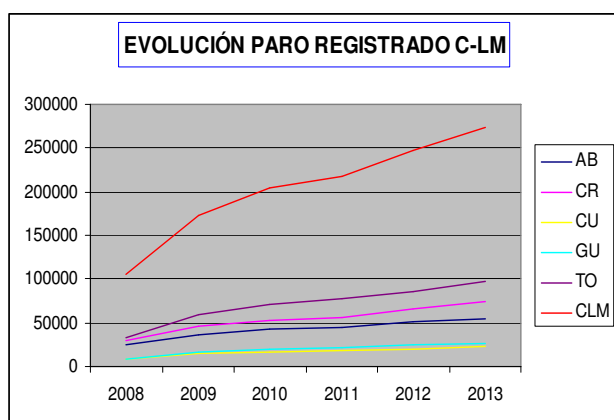
Datos: INE.CRE. 1ª estimación 2012

**Gráfico 5: Tasa de paro por CCAA:**



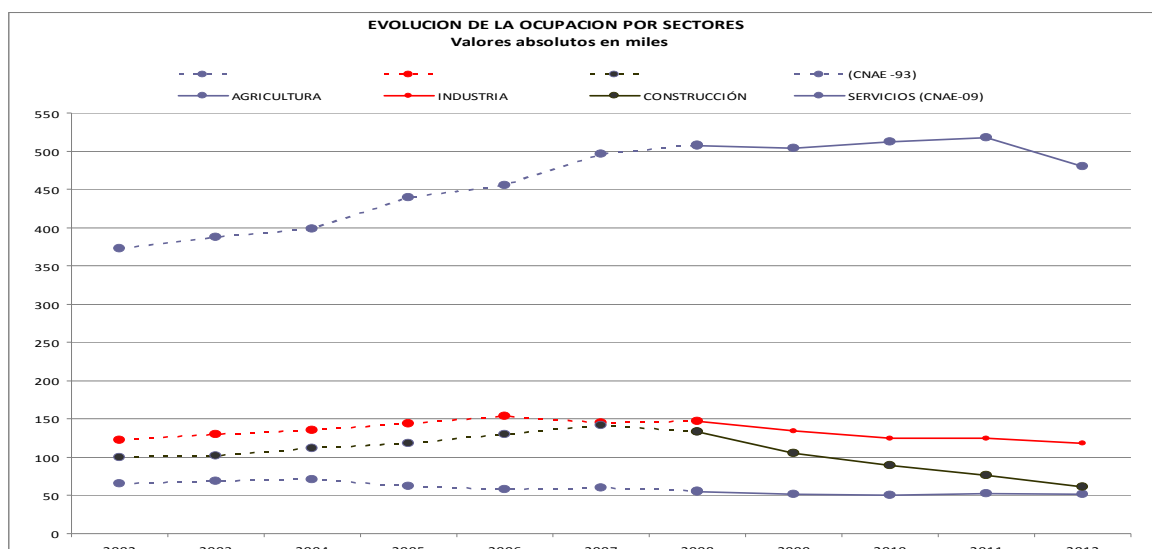
Datos: EPA 2013

**Gráfico 6: Evolución paro registrado en CLM:**



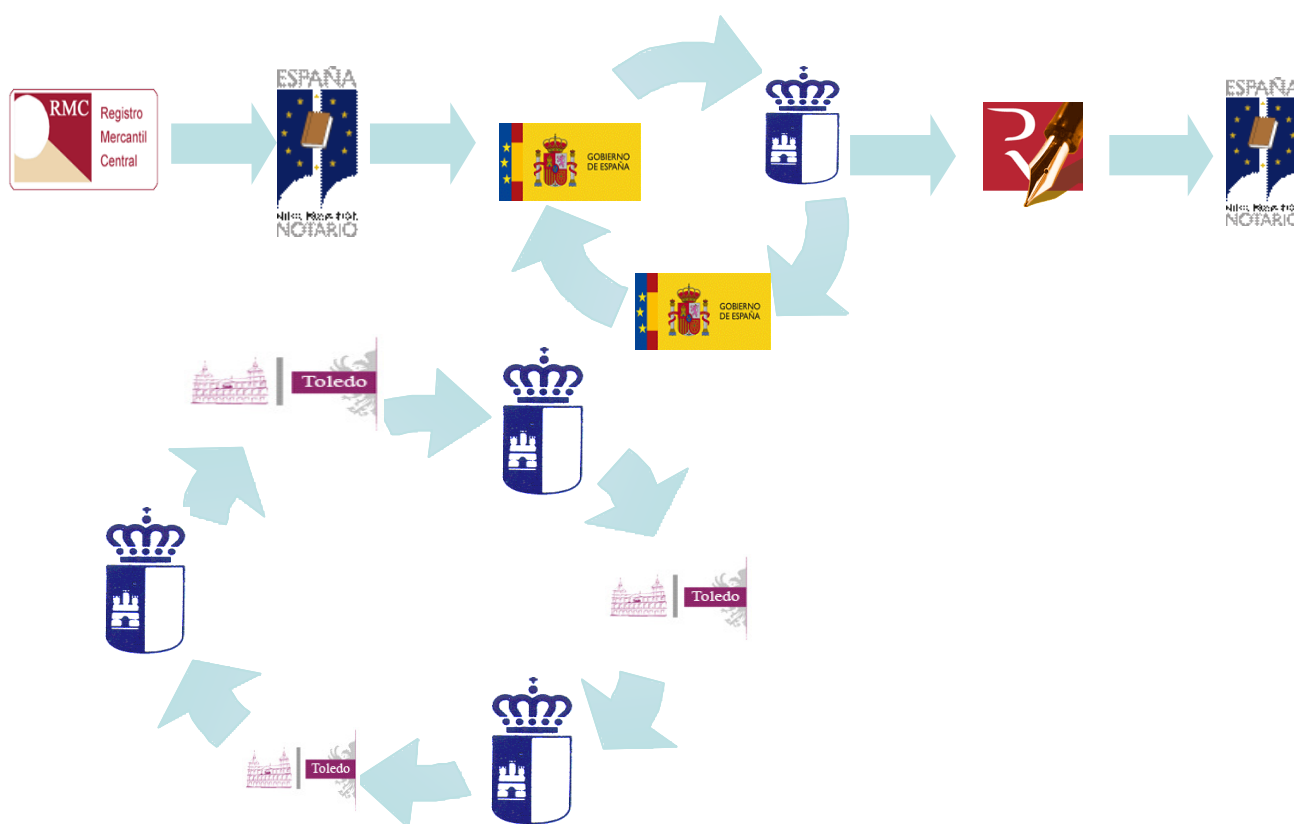
Datos: SEPE 2013

**Gráfico 7: Evolución de la ocupación por sectores en CLM.**

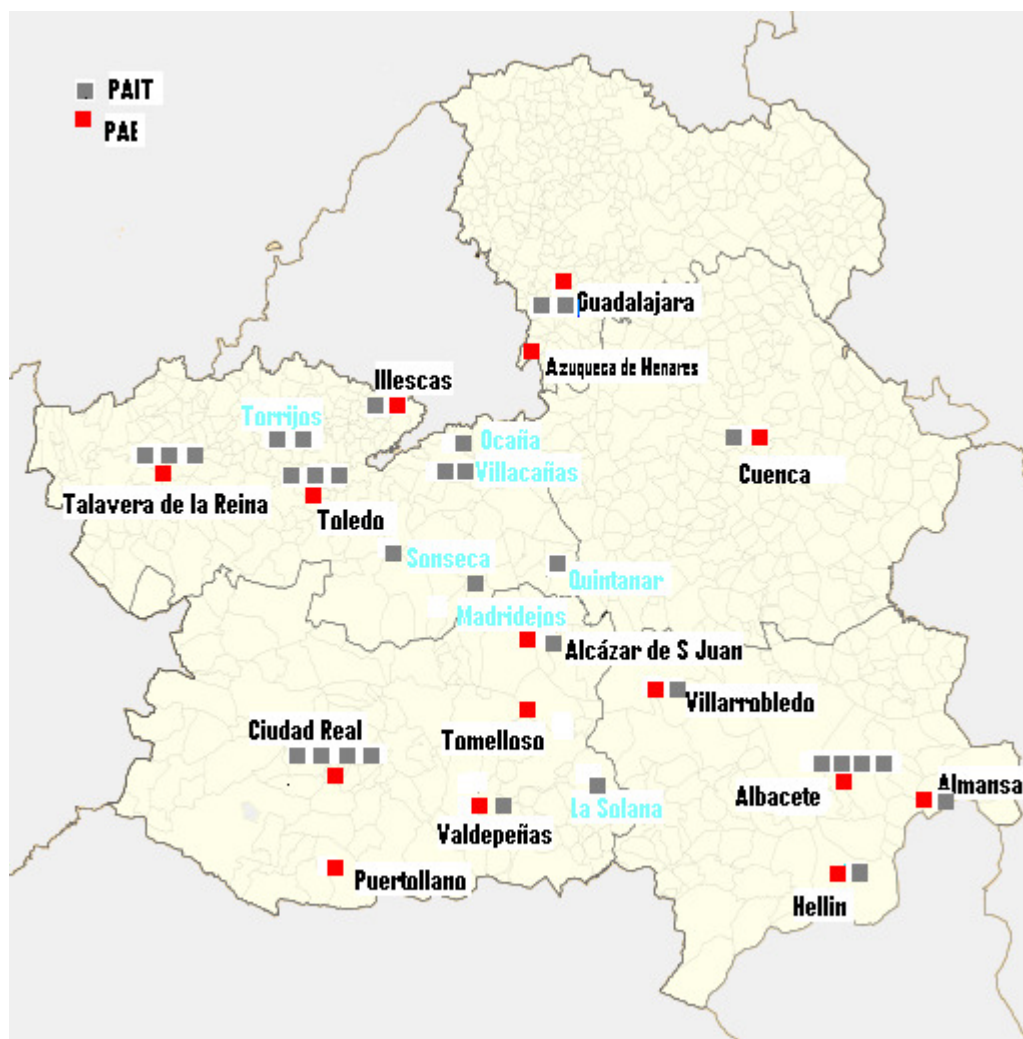


Datos: EPA 2013

**Gráfico 8: Esquema básico de las dos fases del procedimiento de creación de una sociedad mercantil:**



**Gráfico 9: Propuesta de red de PAES en Municipios de Castilla La Mancha con más de 20.000 habitantes, y actual red de PAITs.**



Elaboración propia.

**PAES:** Albacete. Hellín..Almansa. Villarrobledo  
 Ciudad Real. Puertollano. Tomelloso. Valdepeñas. Alcázar de San Juan  
 Cuenca  
 Guadalajara. Azuqueca de Henares  
 Toledo. Talavera de la Reina. Illescas

**PAITs:**

**Albacete capital..... 4**  
 Villarrobledo.....1  
 Almansa.....1  
 Hellín.....1  
**Ciudad Real capital....4**  
 La Solana .....1  
 Valdepeñas.....1  
 Alcázar de San Juan.....1  
**Cuenca capital..... 1**

**Guadalajara capital.....2**  
**Toledo.....3**  
 Illescas.....1  
 Villacañas..... 2  
 Talavera de la Reina..... 3  
 Torrijos..... 2  
 Ocaña.....1  
 Madridejos.....1  
 Quintanar de la Orden....1  
 Sonseca.....1

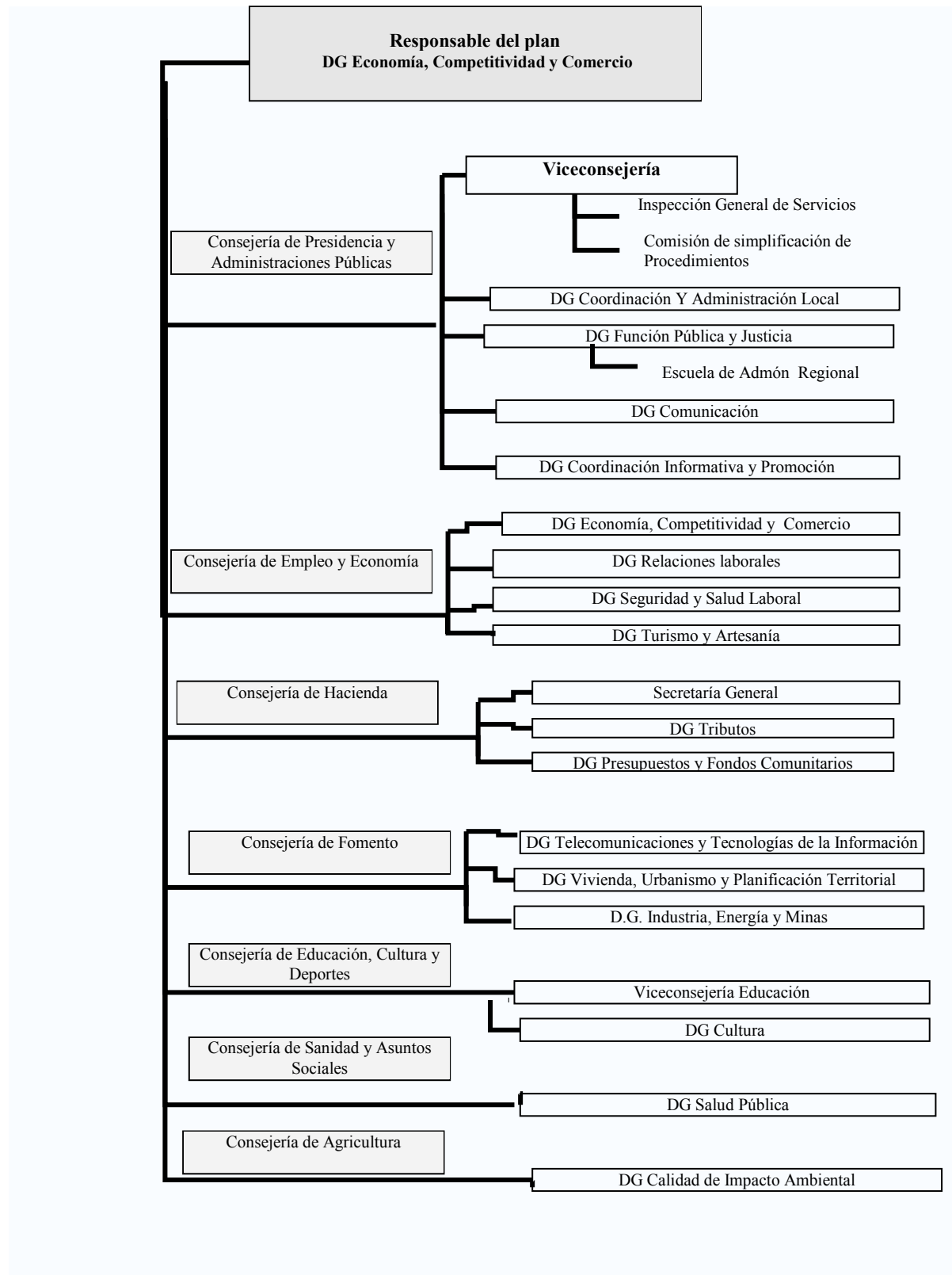
**Gráfico 10: Fichas de proyectos.**

| P1. OFICINAS ÚNICAS DE TRAMITACIÓN           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivos operativos</b>                  | OO1,OO2,OO3,OO4,OO5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Porcentaje consecución objetivos</b>      | OO1: 40%<br>OO2: 25%<br>OO3: 50%<br>OO4: 20%<br>OO5: 20%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Plazo de ejecución:</b>                   | 7 meses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Responsables del proyecto</b>             | DGECC y Viceconsejería Presidencia y AAPP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Actividades:</b>                          | A.1.1. Convenios AALL-AGE<br>A.1.2. Delegación de competencias<br>A.1.3. Catálogo de procedimientos-tipo.<br>A.1.4. Modelo único de instancia.<br>A.1.5. Transferencia de medios.<br>A.1.6. Reglamento Oficinas<br>A.1.7. Unidad Central de Asesoramiento<br>A.1.8. Plan de formación.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Recursos Humanos</b>                      | -Personal de las oficinas: municipal o de la Administración Regional, con formación específica. Requiere reasignación de funciones.<br>-Personal de informática JCCM<br>-Personal de Inspección General de Servicios<br>-Personal de la DGECC                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Coste Económico</b>                       | Asistencia Técnica. 50.000<br>Plan de formación. 25.000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Otros medios</b>                          | Requiere aprobación de normas, reasignación de efectivos, aplicaciones informáticas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Indicadores</b>                           | I.P.1.1. N° de PAES en funcionamiento<br>I.P.1.2. N° de empresas creadas a través de PAES<br>I.P.1.3. N° trámites informatizados.<br>I.P.1.4. N° de acciones formativas.<br>I.P.1.5. Porcentaje de reducción tiempo de procedimiento.<br>I.P.1.6. Porcentaje de reducción tiempo por trámite.<br>I.P.1.7. N° de asistencias telefónicas.<br>I.P.1.8. N° de asistencias on line<br>I.P.1.9. N° de asistencias presenciales.<br>I.P.1.10. N° de visitas presenciales por cada iniciativa empresarial<br>I.P.1.11. Grado de satisfacción usuarios. |
| P2. REGISTRO ÚNICO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Objetivos operativos</b>                  | OO1,OO2,OO3,OO4,OO5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Porcentaje consecución objetivos</b>      | OO1: 25%<br>OO2: 40%<br>OO3: 20%<br>OO4: 40%<br>OO5: 20%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Plazo de ejecución:</b>                   | 8 meses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Responsable del proyecto</b>              | DGECC, Viceconsejería Presidencia y AAPP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Actividades:</b>                          | A.2.1. Revisión normativa<br>A.2.2. Creación Registro único<br>A.2.3. Adaptaciones informáticas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Recursos Humanos</b>                      | No precisa adicionales a los existentes en<br>-Personal de la Inspección General de Servicios.<br>-Personal de la DGECC<br>-Personal de Informática.<br>-Personal de Direcciones Generales sectoriales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Coste Económico</b>                       | No implica coste                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Otros medios</b>                          | Aprobación de una norma; adaptación aplicaciones ya existentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Indicadores</b>                           | I.P.2.1. N° de registros integrados.<br>I.P.2.2. N° de trámites suprimidos.<br>I.P.2.3. N° de documentos suprimidos.<br>I.P.2.4. Porcentaje de tiempo-ahorro por cada registro anterior.<br>I.P.2.5. Porcentaje de reducción coste.<br>I.P.2.6. Conexión registro-Oficinas únicas                                                                                                                                                                                                                                                               |



| P.3. SIMPLIFICACIÓN E INFORMATIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivos operativos</b>                             | OO1,OO2,OO4,OO5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Porcentaje consecución objetivos</b>                 | OO1: 35%<br>OO2: 10%<br>OO3: 20%<br>OO4: 50%<br>OO5: 20%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Plazo de ejecución:</b>                              | 8 meses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Responsable del proyecto</b>                         | DGECC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Actividades:</b>                                     | A.3.1. Simplificación de trámites.<br>A.3.2. Libro de Visitas Digital<br>A.3.3. Plataforma CIRCE<br>A.3.4. Pasarela de pagos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Recursos Humanos</b>                                 | No precisa adicionales a los existentes en:<br>-Personal de la Inspección General de Servicios.<br>-Personal de la DGECC<br>-Personal de Informática.<br>-Personal de Direcciones Generales sectoriales                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Coste Económico</b>                                  | Sin coste, medios informáticos propios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Otros medios</b>                                     | Cambios normativos en los procedimientos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Indicadores</b>                                      | I.P.3.1. Digitalización Libro de Visitas.<br>I.P.3.2. N° de trámites conectados a CIRCE.<br>I.P.3.3. Porcentaje utilización pasarela de pagos/pagos presenciales en el procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| P.4. PLAN DE CALIDAD Y COMUNICACIÓN                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Objetivos operativos</b>                             | OO5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Porcentaje consecución objetivos</b>                 | OO3: 10%<br>OO4: 10%<br>OO5: 40%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Plazo de ejecución:</b>                              | 3 meses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Responsable del proyecto</b>                         | Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Actividades:</b>                                     | A.4.1. Cartas de servicio PAEs<br>A.4.2. Sistema de calidad.<br>A.4.3. Portal de ayuda al emprendedor.<br>A.4.4. Plan de comunicación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Recursos Humanos</b>                                 | Personal de la DG Comunicación<br>Personal de la IGS<br>Personal de la DGECC<br>Personal de la DGTI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Coste Económico</b>                                  | asistencia técnica Portal: 50.000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Otros medios</b>                                     | Asistencia técnica Portal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Indicadores</b>                                      | I.P.4.1. N° de cartas de servicios/PAEs en funcionamiento.<br>I.P.4.2. Encuestas de satisfacción realizadas.<br>I.P.4.3. n° de evaluaciones de cumplimiento indicadores.<br>I.P.4.4. N° de visitas al portal.<br>I.P.4.5. N° de tramitaciones telemáticas del procedimiento.<br>I.P.4.6. N° de consultas realizadas/contestadas en el portal.<br>I.P.4.7. Índice de visibilidad del portal en buscadores.<br>I.P.4.8. Nivel de conocimiento del usuario de los nuevos servicios. |

**Gráficos 11: Organigrama de responsables del Plan**



**Gráfico 12. Cuadro de Indicadores KIPs e indicadores por proyecto y responsables.**

| <b>Código</b> | <b>Descripción</b>                                       | <b>Umbral</b>   | <b>Evaluación:<br/>Plazo-----Método</b>     | <b>Origen<br/>Datos</b>                     |
|---------------|----------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|
| KPI. 1        | <b>Nº de PAES en funcionamiento</b>                      | 16              | -Mensual-----Valor absoluto.                | I.P.1.1.                                    |
| KPI.2         | <b>Nº total de empresas creadas a través de PAES</b>     | 25%             | -Mensual-----Relación a VUES                | I.P.1.2.                                    |
| KPI.3         | <b>Nº trámites informatizados</b>                        | 20%             | -Mensual-----Relación procedimien<br>actual | I.P.1.3.;<br>I.P.3.1.;<br>I.P.2.6.          |
| KPI.4         | <b>Nº trámites incluidos en CIRCE</b>                    | 50%             | -Mensual-----Relación procedimie actual     | IP.1.3.;<br>IP.3.7.                         |
| KPI.5         | <b>Porcentaje reducción tiempo procedimiento</b>         | 20%             | -Mensual-----Relación procedimien<br>actual | I.P.1.5.                                    |
| KPI.6         | <b>Grado satisfacción usuarios</b>                       | Valoración<br>9 | Mensual-----Resultados encuestas            | I.P.1.6.                                    |
| KPI.7         | <b>Nº documentos suprimidos</b>                          | 25%             | Mensual-----Relación procedim actual        | I.P.1.13;<br>I.P.2.3.                       |
| KPI.8         | <b>Nº trámites suprimidos</b>                            | 30%             | Mensual-----Relación procedim actual        | I.P.1.13;<br>I.P.2.2.;<br>I.P.3.4.          |
| KPI.9         | <b>Porcentaje reducción coste</b>                        | 30%             | Mensual-----Relación procedimi actual       | I.P.1.14;<br>I.P.2.5.;<br>I.P.3.6.          |
| KPI.10        | <b>Trámites administración autonómica<br/>suprimidos</b> | 20%             | Mensual-----Relación procedimi actual       | I.P.2.2;<br>I.P.3.4.                        |
| KPI.11        | <b>Nº autotramitaciones telemáticas Portal</b>           | 25%             | Mensual-----Valor absoluto                  | I.P.4.5.                                    |
| KPI.12        | <b>Nº consultas atendidas</b>                            | 50%             | Mensual-----Valor absoluto                  | I.P.1.7.;<br>I.P.1.8.;I.P.1<br>.9.; I.P.4.6 |

| Proyecto | Cód.      | Descripción                                                                 | Umbral                        | Evaluación | Responsable         |
|----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|---------------------|
| P1       | I.P.1.1.  | Nº de PAES en funcionamiento                                                | 16                            | mensual    | R1; R2              |
|          | I.P.1.2.  | Nº Empresas creadas a través de PAES                                        | 50% superior VUES             | mensual    | R1;R2               |
|          | I.P.1.3.  | Nº trámites informatizados Plataforma CIRCE                                 | 20% superior año anterior     | mensual    | R1; R7              |
|          | I.P.1.4.  | eficacia acciones formativas                                                | 9 valoración usuarios         | mensual    | R1; R11.            |
|          | I.P.1.5.  | Porcentaje reducción tiempo procedimiento                                   | 20% del valor O.O.4.          | mensual    | R1; R2; R7; R11     |
|          | I.P.1.6.  | Porcentaje reducción tiempo por trámite                                     | 20% del valor OO4             | mensual    | R1; R2; R7          |
|          | I.P.1.7.  | Nº asistencias telefónicas                                                  | 25% superior VUES             | mensual    | R11; R12            |
|          | I.P.1.8.  | Nº asistencias on line                                                      | 25% superior VUES             | mensual    | R11; R12            |
|          | I.P.1.9.  | Nº emprendedores asistidos personalmente                                    | 25% superior VUES             | mensual    | R11; R12            |
|          | I.P.1.10. | Nº visitas presenciales del emprendedor por cada iniciativa                 | Inferior a 2                  | mensual    | R11; R12            |
|          | I.P.1.11. | Grado satisfacción usuarios                                                 | Valoración 9                  | mensual    | R1; R2              |
|          | I.P.1.12. | Nº Trámites delegados en oficinas únicas                                    | 4                             | mensual    | R1; R2; R3; R4; R10 |
|          | I.P.1.13. | Nº documentos suprimidos                                                    | 25% OO2                       | mensual    | R1; R9; R12         |
|          | I.P.1.14. | Porcentaje reducción de coste                                               | 30% OO1                       | mensual    | R1; R2              |
| P2       | I.P.2.1.  | Nº registros integrados                                                     | Todos                         | mensual    | R1; R9; R12         |
|          | I.P.2.2.  | Nº trámites suprimidos                                                      | 30% OO1                       | mensual    | R1;R9;R12           |
|          | I.P.2.3.  | Nº documentos suprimidos                                                    | 40% OO2                       | mensual    | R1;R9;R12           |
|          | I.P.2.4.  | Porcentaje ahorro tiempo trámite                                            | 40% OO2                       | mensual    | R1;R9;R12           |
|          | I.P.2.5.  | Porcentaje reducción coste                                                  | 30% OO3                       | mensual    | R1;R9;R12           |
|          | I.P.2.6.  | Conexión informática registro-Oficinas únicas                               | Conexión                      | mensual    | R1; R7              |
|          | I.P.2.7.  | Conexión informática Registro-Plataforma CIRCE                              | conexión                      | mensual    | R1; R7              |
| P3       | I.P.3.1.  | Digitalización Libro de Visitas                                             | Creación                      | mensual    | R1; R7; R9          |
|          | I.P.3.2.  | Porcentaje utilización Libro de Visitas Digital                             | 90% empresas nuevas           | mensual    | R9                  |
|          | I.P.3.3.  | Porcentaje utilización pasarela de pagos sobre pagos en entidades bancarias | 50%                           | mensual    | R7; R8              |
|          | I.P.3.4.  | Trámites administración autonómica suprimidos                               | 2                             | mensual    | R1; R9; R12         |
|          | I.P.3.5.  | Nº de procedimientos con tiempos acortados                                  | Todos                         | mensual    | R1; R9; R12         |
|          | I.P.3.6.  | Porcentaje reducción coste                                                  | 20% OO4                       | mensual    | R1; R9; R12         |
|          | I.P.3.7.  | Nº trámites conectados Plataforma CIRCE                                     | Todos                         | mensual    | R1; R7              |
| P4       | I.P.4.1.  | Nº cartas de servicio PAES                                                  | 16                            | mensual    | R1;R2;R12           |
|          | I.P.4.2.  | Nº Encuestas de satisfacción usuario                                        | 4                             | mensual    | R1;R2;R12           |
|          | I.P.4.3.  | Nº evaluaciones cumplimiento indicadores                                    | 2                             | mensual    | R1;R2;R12           |
|          | I.P.4.4.  | Nº visitas al Portal                                                        | 50% año anterior              | mensual    | R1; R2;R7           |
|          | I.P.4.5.  | Nº autotramitaciones telemáticas Portal                                     | 25% sobre total tramitaciones | mensual    | R1; R2; R7          |
|          | I.P.4.6.  | Nº consultas atendidas Portal                                               | 50% año anterior              | mensual    | R1, R2              |
|          | I.P.4.7.  | Índice visibilidad portal en buscadores                                     | 50% más año anterior          | mensual    | R1; R2              |
|          | I.P.4.8.  | Grado conocimiento usuario nuevos servicios                                 | 50% más anteriores            | mensual    | R1; R2              |

|     |                                                            |
|-----|------------------------------------------------------------|
| R1  | Dirección General de Economía, Competitividad y Comercio.  |
| R2  | Viceconsejería de Presidencia y Administraciones Públicas. |
| R3  | Consejería de Empleo y Economía.                           |
| R4  | Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas.     |
| R5  | Consejería de Fomento.                                     |
| R6  | Consejería de Hacienda.                                    |
| R7  | Dirección General de Sociedad de la Información.           |
| R8  | Dirección General de Tributos.                             |
| R9  | Direcciones Generales sectoriales                          |
| R10 | Consejerías sectoriales.                                   |
| R11 | Escuela formación regional                                 |
| R12 | Inspección General de Servicios.                           |

## 14. Legislación

---

### 14.1. Estatal:

-Ley 7/2003, de 1 de abril, de la sociedad limitada Nueva Empresa por la que se modifica la Ley 2/1995, de 23 de marzo, de Sociedades de Responsabilidad Limitada (Vigente hasta el 01 de Septiembre de 2010).

[www.boe.es/boe/dias/2003/04/02/pdfs/A12679-12689.pdf](http://www.boe.es/boe/dias/2003/04/02/pdfs/A12679-12689.pdf)

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

[https://www.boe.es/diario\\_boe/xml.php?id=BOE-A-2007-12352](https://www.boe.es/diario_boe/xml.php?id=BOE-A-2007-12352)

- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

<https://www.boe.es/boe/dias/2009/11/24/pdfs/BOE-A-2009-18731.pdf>

- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

<http://www.boe.es/boe/dias/2009/12/23/pdfs/BOE-A-2009-20725.pdf>

-Real Decreto 368/2010, de 26 de marzo, por el que se regulan las especificaciones y condiciones para el empleo del Documento Único Electrónico (DUE) para la puesta en marcha de las empresas individuales mediante el sistema de tramitación telemática.

[https://www.boe.es/diario\\_boe/xml.php?id=BOE-A-2010-6044](https://www.boe.es/diario_boe/xml.php?id=BOE-A-2010-6044)

- Real Decreto-ley 13/2010, de 3 de diciembre, de actuaciones en el ámbito fiscal, laboral y liberalizadoras para fomentar la inversión y la creación de empleo.

<http://www.boe.es/boe/dias/2010/12/03/pdfs/BOE-A-2010-18651.pdf>

- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

[http://www.boe.es/diario\\_boe/xml.php?id=BOE-A-2011-4117](http://www.boe.es/diario_boe/xml.php?id=BOE-A-2011-4117)

- Real Decreto-ley 8/2011, de 1 de julio, de medidas de apoyo a los deudores hipotecarios, de control del gasto público y cancelación de deudas con empresas y autónomos contraídas por las entidades locales, de fomento de la actividad empresarial e impulso de la rehabilitación y de simplificación administrativa.

<http://www.boe.es/boe/dias/2011/07/07/pdfs/BOE-A-2011-11641.pdf>

-Real Decreto-ley 19/2012, de 25 de mayo, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios.

<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2012-6929>

-Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo.

[http://www.boe.es/diario\\_boe/xml.php?id=BOE-A-2013-2030](http://www.boe.es/diario_boe/xml.php?id=BOE-A-2013-2030)

- Resolución de 31 de mayo de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se establecen las condiciones de uso de La Plataforma Electrónica de intercambio de información denominada «Emprende en 3».

<http://www.boe.es/boe/dias/2013/06/04/pdfs/BOE-A-2013-5889.pdf>

-Real Decreto 404/2013, de 7 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 1786/2009, de 20 de noviembre, por el que se regula la iniciativa de apoyo financiero a la modernización y mejora del comercio interior.

[http://www.boe.es/diario\\_boe/xml.php?id=BOE-A-2013-6802](http://www.boe.es/diario_boe/xml.php?id=BOE-A-2013-6802)

-Proyecto de Ley de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo (procedente del Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero).

[http://www.congreso.es/public\\_oficiales/L10/CONG/BOCG/A/BOCG-10-A-43-7.PDF](http://www.congreso.es/public_oficiales/L10/CONG/BOCG/A/BOCG-10-A-43-7.PDF)

-Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.

[BOE-A-2013-10074 - 96 págs. - 1.913 KB Otros formatos](#)

## **14.2. Autonómica:**

-Ley 7/2009, de 17 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los Servicios en el Mercado Interior.

<http://www.boe.es/boe/dias/2010/10/22/pdfs/BOE-A-2010-16093.pdf>

-Ley 15/2011, de 15 de diciembre, de Emprendedores, Autónomos y Pymes.

[http://www.boe.es/diario\\_boe/xml.php?id=BOE-A-2012-4187](http://www.boe.es/diario_boe/xml.php?id=BOE-A-2012-4187)

-Decreto 10/2012, de 25/01/2012, por el que se establece la estructura de la Administración Regional.

<http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/20120511/decreto20estructura2010202012.pdf>

-Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

[www.boletinesoficiales.com/.../Diario%20Oficial%20de%20Castilla%20L](http://www.boletinesoficiales.com/.../Diario%20Oficial%20de%20Castilla%20L).

-Decreto 121/2012 de 2/08/2012 por el que se establece la estructura orgánica y se fijan las competencias de los órganos integrados en la Consejería de Empleo y Economía.

<http://www.castillalamancha.es/gobierno/presidenciayadministracionespublicas/funcionesyc ompetencias>

-Ley 1/2013, de 21 de marzo, de medidas para la dinamización y flexibilización de la actividad comercial y urbanística en Castilla-La Mancha.

<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOCM-q-2013-90022>

-Ley 9/2012, de 29 de noviembre, de Tasas y Precios Públicos de Castilla-La Mancha y otras medidas tributarias.

<http://www.boe.es/boe/dias/2013/03/08/pdfs/BOE-A-2013-2558.pdf>

