



Ventanilla Única de Servicios en España: situación y propuestas

Héctor Benítez

Cámara de Comercio de España

Conference on the Points of Single Contact
Bruselas, 20 de enero de 2015

1. El emprendimiento en España
2. El apoyo al emprendimiento
3. La Directiva de Servicios en España
4. Propuestas de futuro
5. La experiencia de las Ventanillas Únicas Empresariales de las Cámaras de Comercio al servicio de EUGO.es

1. El emprendimiento en España



- ▶ El principal índice analizado en materia emprendedora es la **Tasa de Actividad Emprendedora** (Total Entrepreneurial Activity-TEA), ratio que mide las iniciativas emprendedoras con menos de 42 meses en el mercado sobre la población de 18-64 años.
- ▶ Este indicador disminuyó para España entre 2008 y 2010 y, tras un aumento en el año 2011, volvió a reducirse paulatinamente, siendo **en 2013 de 5,2%**.
- ▶ **Estos valores hacen permanecer a España por debajo de la media europea y de la media de los países desarrollados, pero por encima de países como Francia, Bélgica y Alemania.**
- ▶ Fuente: Global Entrepreneurship Monitor 2013.

1. El emprendimiento en España

Tabla 1.2.2. Porcentaje de la población adulta con intención de emprender e involucrada en negocios en fase inicial (TEA), negocios consolidados y cierres de actividad empresarial en 2013. Análisis por tipo de economía

		TEA
Economías basadas en la Innovación	Media	8,11
	Alemania	4,98
	Bélgica	4,92
	Canadá	12,19
	Corea del Sur	6,85
	Eslovenia	6,45
	España	5,21
	Estados Unidos	12,73
	Finlandia	5,29
	Francia	4,57
	Grecia	5,51
	Irlanda	9,25
	Israel	10,04
	Japón	3,72
	Luxemburgo	8,69
	Noruega	6,25
	Países bajos	9,27
	Portugal	8,25
	Puerto Rico	8,28
	República Checa	7,33
Singapur	10,68	
Suecia	8,25	
Suiza	8,18	
Taiwán	8,16	
Trinidad y Tobago	19,48	

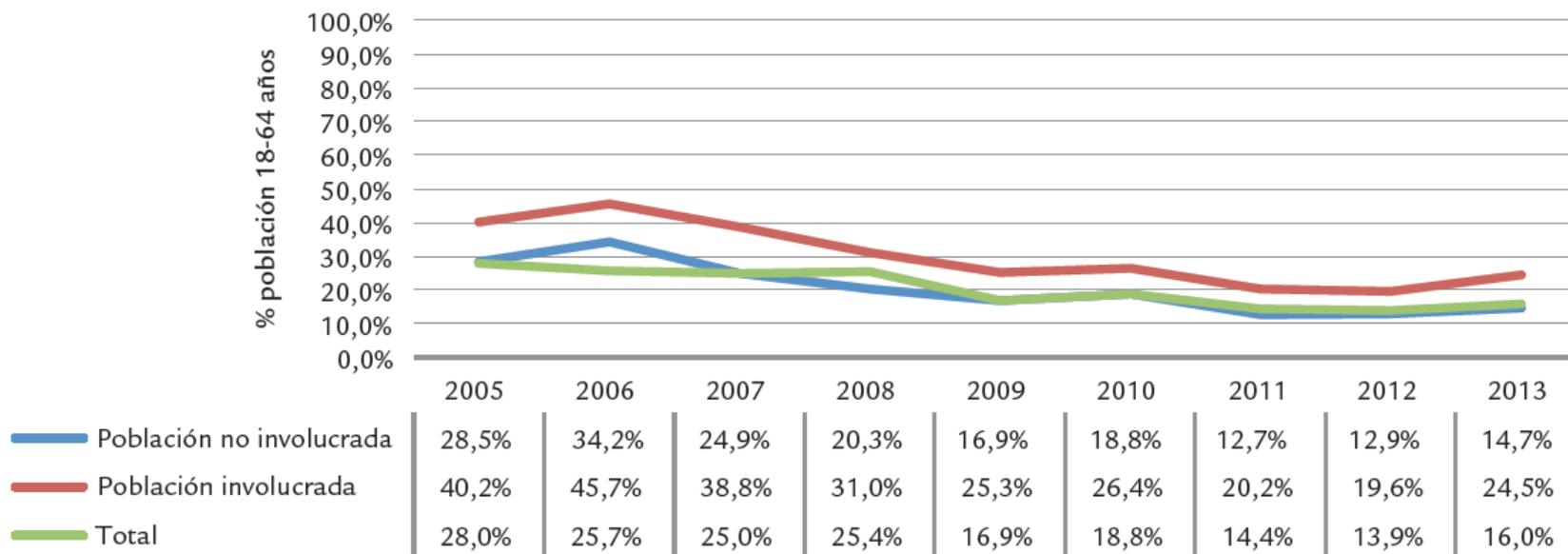
Economías basadas en la eficiencia	Media	14,46
	Argentina	16,17
	Bosnia	10,34
	Brasil	17,31
	Chile	24,33
	China	14,02
	Colombia	23,71
	Croacia	8,27
	Ecuador	35,97
	Eslovaquia	9,52
	Estonia	13,11
	Guatemala	12,28
	Hungría	9,68
	Indonesia	25,52
	Jamaica	13,75
	Letonia	13,25
	Lituania	12,43
	Macedonia	6,63
	Malasia	6,60
	México	14,83
Panamá	20,64	
Perú	23,38	
Polonia	9,28	
Rumania	10,13	
Rusia	5,75	
Sudáfrica	10,59	
Surinam	5,80	
Tailandia	17,66	
Uruguay	14,08	

Economías basadas en los factores de producción	Media	20,89
	Angola	22,23
	Botsuana	20,85
	Filipinas	18,52
	Gana	25,82
	India	9,88
	Irán	12,79
	Libia	11,15
	Malawi	28,11
	Nigeria	39,86
Uganda	25,21	
Vietnam	15,35	

1. El emprendimiento en España

- ▶ El 16% de la población entre 18 y 64 años considera que existen oportunidades para emprender en los próximos 6 meses.
- ▶ Esta proporción es mayor entre la población que actualmente está involucrada en negocios, y muestra un leve incremento respecto a los dos ejercicios anteriores.

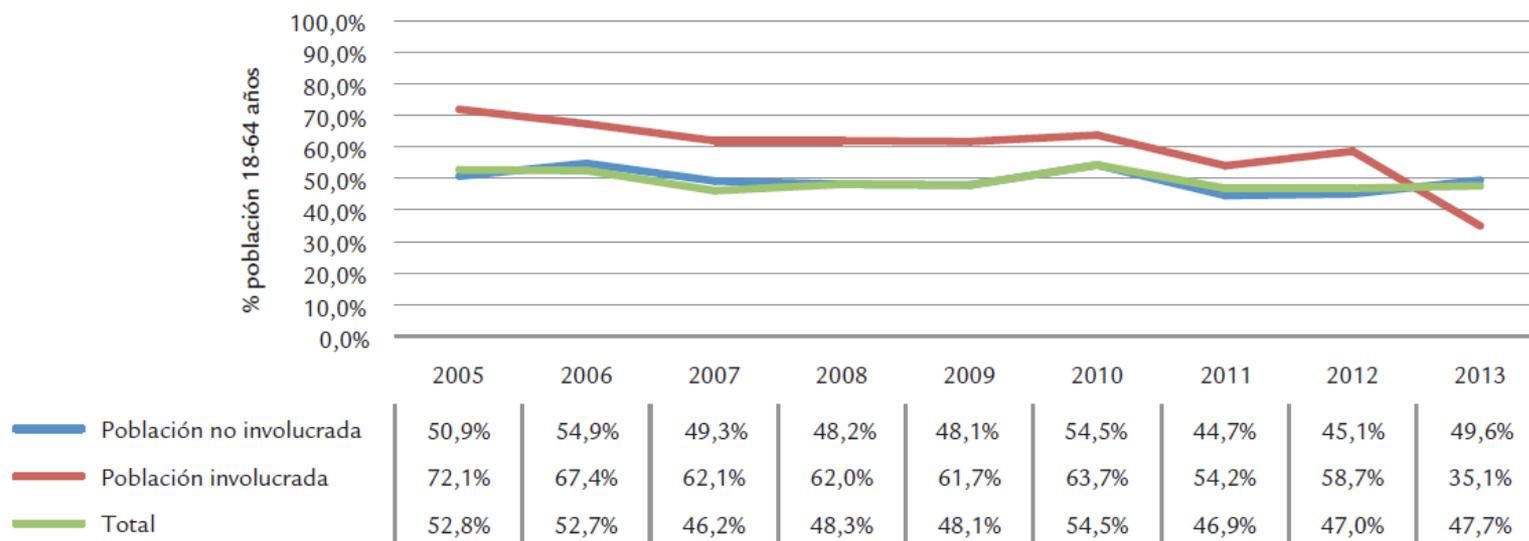
Gráfico 1.1.1. Evolución de la percepción de oportunidades para emprender en los próximos 6 meses



1. El emprendimiento en España

- ▶ El 47,7% de la población entre 18 y 64 años no consideran la posibilidad de fracaso como un impedimento para iniciar un negocio, proporción que ha experimentado una notable reducción entre el colectivo de individuos involucrados en negocios.
- ▶ Más de la mitad de la población española percibe un alto riesgo asociado a emprender.

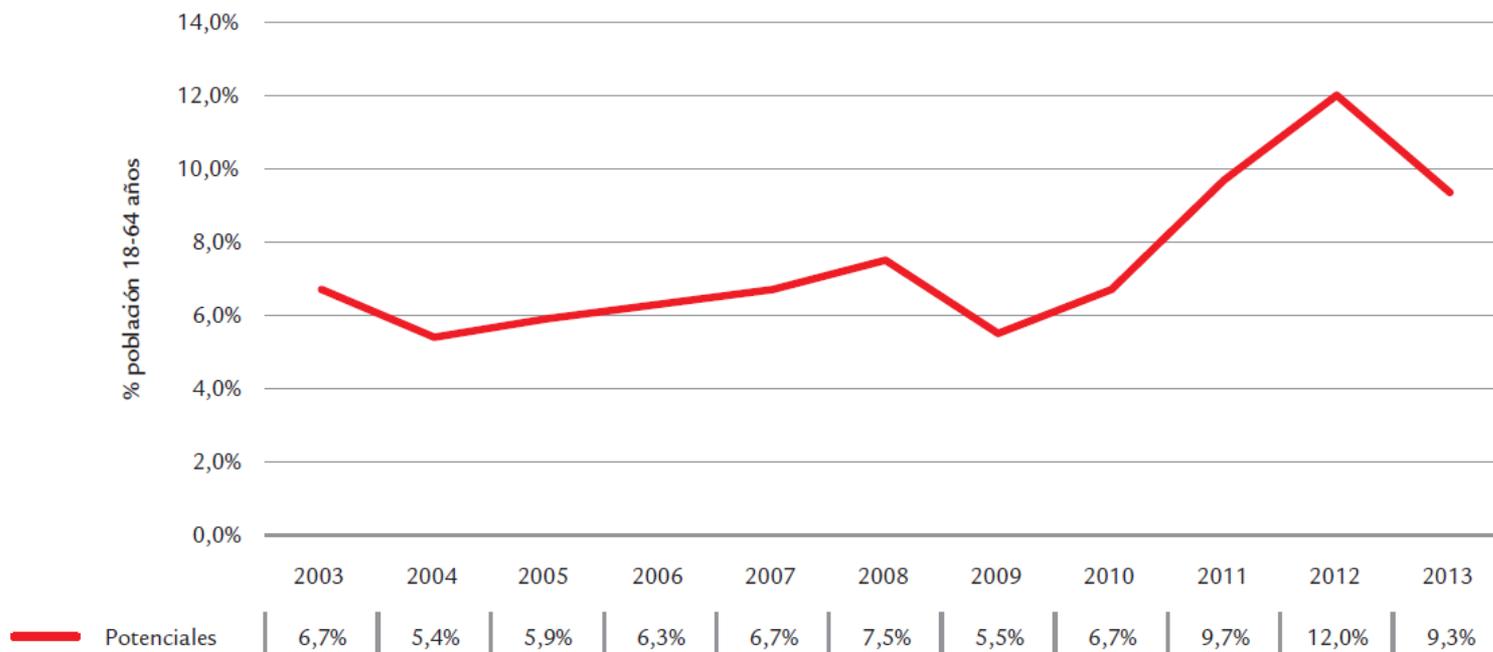
Gráfico 1.1.3. Evolución de la percepción del miedo al fracaso cómo un obstáculo para emprender



1. El emprendimiento en España

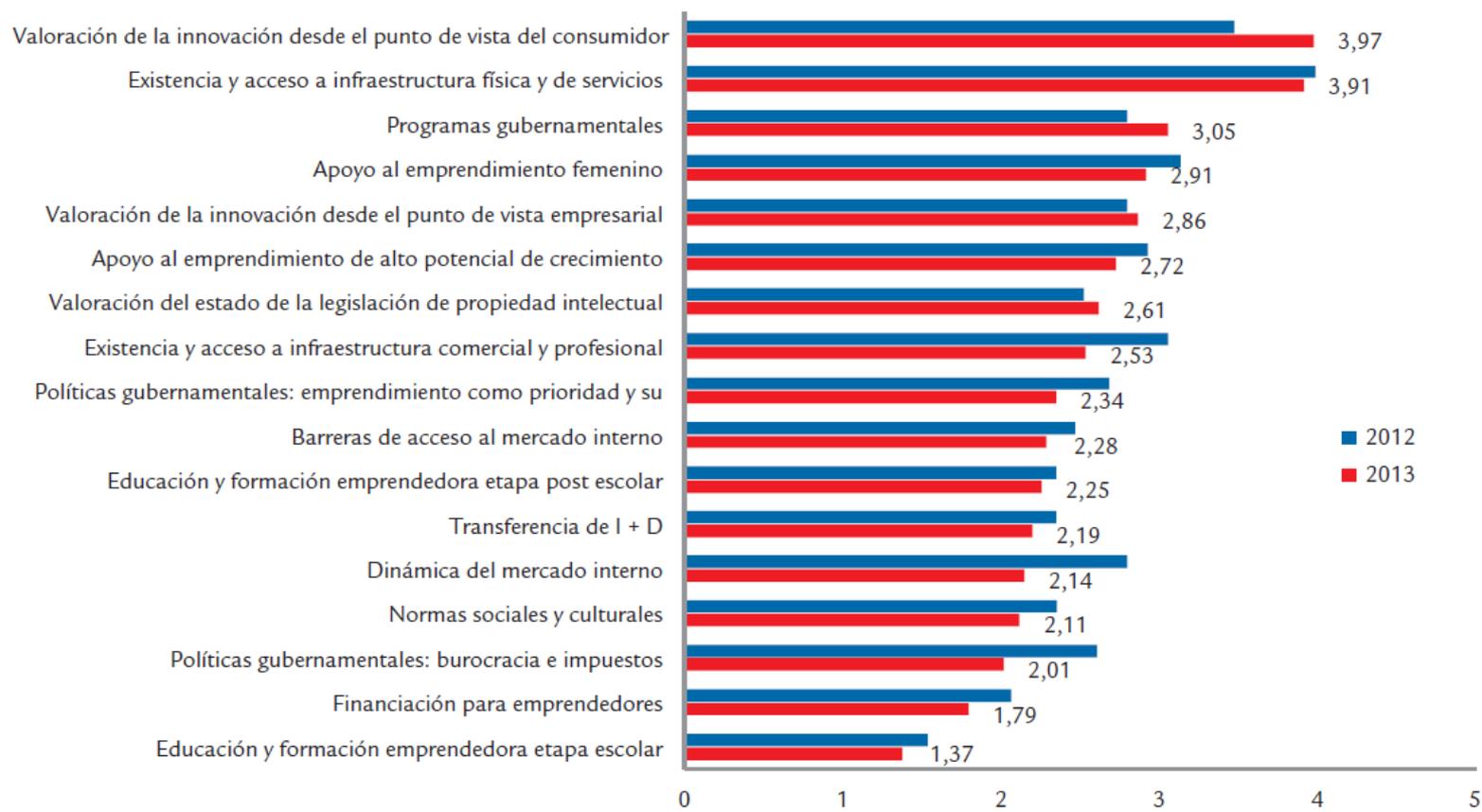
► El porcentaje de emprendedores potenciales ha experimentado una caída notable entre 2012 y 2013, pasando del 12,0% al 9,3%, quebrando la dinámica de crecimiento observada desde 2009.

Gráfico 1.2.3. Evolución del porcentaje de la población de 18-64 años que espera emprender en los próximos 3 años en España durante el periodo 2003-2013



1. El emprendimiento en España

Gráfico 2.1.1. Valoración media de los expertos entrevistados sobre las condiciones del entorno para emprender en España, año 2013



Fuente: Global Entrepreneurship Monitor, 2013.

1. El emprendimiento en España

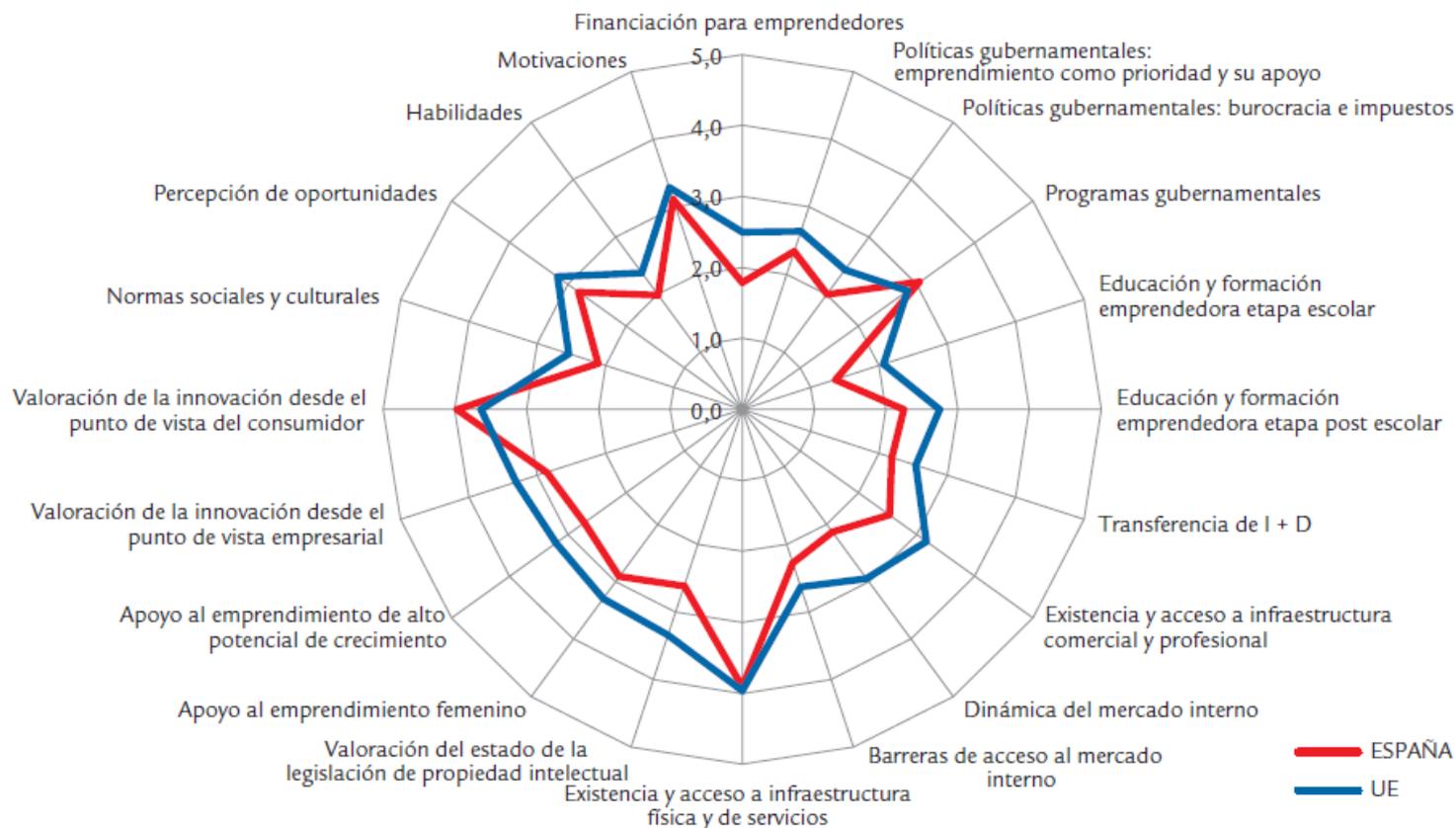
Tabla 2.2.1. Evolución de los obstáculos a la actividad emprendedora en España, según la opinión de los expertos entrevistados en el periodo 2005-2013

Obstáculos a la actividad emprendedora en España, ordenados por orden de dificultad en 2013	% sobre el total de respuestas	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Apoyo financiero	82,9%	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Políticas gubernamentales	42,9%	2	2	2	2	2	4	3	3	3
Normas sociales y culturales	37,1%	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Educación, formación	22,9%	4	5	5	4	5	2	7	10	8
Capacidad emprendedora	17,1%	5	6	6	8	6	6	9	7	5
Apertura de mercado, barreras	14,3%	6	7	8	7	8	12	8	9	10
Crisis económica	14,3%	6	-	-	-	-	-	-	-	-
Costes laborales, acceso y regulación	11,4%	7	-	-	-	-	-	-	-	-
Acceso a la información	8,6%	8	-	-	-	-	-	-	-	-
Programas gubernamentales	5,7%	9	7	8	7	8	8	12	12	11
Estado del mercado laboral	5,7%	9	7	8	8	9	8	11	13	13
Acceso a infraestructura física	2,9%	10	8	9	9	-	7	6	8	6
Clima Económico	2,9%	10	4	4	5	4	5	4	4	4
Transferencia de I+D	0,0%	11	7	6	9	8	9	5	6	9
Infraestructura comercial y profesional	0,0%	11	7	7	6	6	7	5	5	7
Composición percibida de la población	0,0%	11	8	9	7	7	10	10	11	12
Contexto político, institucional y social	0,0%	11	7	9	8	9	11	13	14	14
Corrupción	0,0%	11	-	-	-	-	-	-	-	-
Desempeño de pequeñas, medianas y grandes empresas	0,0%	11	-	-	-	-	-	-	-	-
Internacionalización	0,0%	11	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros	0,0%	11	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Global Entrepreneurship Monitor, 2013.

1. El emprendimiento en España

Gráfico 2.2.1. Valoración media de los expertos sobre las condiciones del entorno para emprender en España, año 2013



Fuente: Global Entrepreneurship Monitor, 2013.

1. El emprendimiento en España

España ocupa la posición 74 entre 189 economías del mundo en el año 2015, en el ranking de facilidades para la apertura de un negocio (ha mejorado 41 posiciones desde 2014).

REGIÓN	OCDE	DOING BUSINESS 2015 CLASIFICACIÓN	DOING BUSINESS 2014 CLASIFICACIÓN***	CAMBIO
CATEGORÍA DE INGRESO	Ingreso alto	33	32	↓ -1
POBLACIÓN	46.647.421			
INB PER CÁPITA (US\$)	29.180	DOING BUSINESS 2015 DAF** (PUNTOS PORCENTUALES)	DOING BUSINESS 2014 DAF** (PUNTOS PORCENTUALES)	CAMBIO EN DAF** (PUNTOS PORCENTUALES)
CIUDAD CUBIERTA	Madrid	73,17	72,24	↑ 0,93

Clasificación	Distancia a la frontera			
TEMAS	DB 2015 Clasificación	DB 2014 Clasificación	Cambio	
Apertura de un negocio	74	115	↑ 41	
Manejo de permisos de construcción	105	104	↓ -1	
Obtención de Electricidad	74	68	↓ -6	
Registro de propiedades	66	71	↑ 5	
Obtención de crédito	52	45	↓ -7	
Protección de los inversionistas minoritarios	30	30	No cambio	
Pago de impuestos	76	70	↓ -6	
Comercio transfronterizo	30	29	↓ -1	
Cumplimiento de contratos	69	70	↑ 1	
Resolución de la insolvencia	23	22	↓ -1	

2. El apoyo al emprendimiento

España cuenta con un importante entramado institucional de apoyo al emprendimiento y la creación de empresas:

- ▶ En general se pueden distinguir **tres actuaciones del sector público**:
 - Programas de transferencia directa de fondos desde el sector público y organismos oficiales a los emprendedores.
 - **Infraestructuras y servicios de titularidad pública de utilización gratuita para los usuarios** ➔ **VENTANILLAS ÚNICAS**
 - Políticas de reglamentación sobre impuestos, trámites burocráticos, medio ambiente, etc.

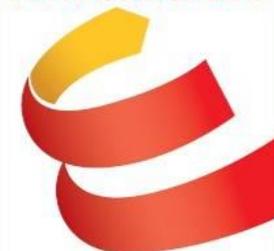
2. El apoyo al emprendimiento

Las Cámaras de Comercio españolas son destacadas y reconocidas instituciones de apoyo al emprendedor

Resultados Agregados Servicios de Emprendimiento camerales (1999 -2012)

USUARIOS	EMPRESAS CREADAS	EMPLEO ASOCIADO	CURSOS, JORNADAS
679.151	122.774	143.310	1.261

Entidad adherida a:



ESTRATEGIA DE
EMPRESARIADO Y
EMPLEO JOVEN

3. La Directiva de Servicios en España



- ▶ El sector servicios tiene una gran relevancia en la economía española tanto por su participación directa en la producción, el empleo, el comercio exterior o en los flujos de inversión, como por su papel como sector instrumental para el buen funcionamiento del resto de la economía. Por tanto, la existencia de un sector servicios eficiente es clave para potenciar la competitividad del conjunto de la economía española.
- ▶ El 28 de diciembre de 2006 entró en vigor la **Directiva 2006/123/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios). **Los Estados miembros disponían de un plazo de transposición de tres años, que finalizó en diciembre de 2009.**
- ▶ La adopción de reformas en el marco regulatorio que favorezcan la competencia y, con ella, la productividad y la competitividad del sector servicios y, por extensión, del conjunto de la economía, constituye un elemento central de cualquier estrategia de superación de la actual crisis económica.
- ▶ La Directiva de Servicios constituye una reforma regulatoria a través de la cual se busca la eliminación de los obstáculos jurídicos que impiden el establecimiento de un auténtico mercado interior de servicios. No obstante, la apuesta no es sólo constituir un mercado interior de servicios sino, sobre todo, mejorar la eficiencia del sector servicios en beneficio de consumidores y usuarios.

3. La Directiva de Servicios en España



- ▶ Entre las medidas contempladas en la Directiva de Servicios para facilitar la libertad de establecimiento y la libre prestación de servicios destacan tres **líneas de reforma**: la simplificación administrativa, la eliminación de obstáculos administrativos y jurídicos al desarrollo de las actividades de servicios y la garantía en el territorio nacional del libre acceso a la actividad de servicios y su libre ejercicio.
- ▶ Con tal fin, la creación de un conjunto de **ventanillas únicas virtuales que conformaran la red EUGO**, una para cada país, donde obtener información y realizar por medios electrónicos todos los trámites y requisitos necesarios para el acceso y ejercicio de una actividad empresarial era una de las obligaciones establecidas en la Directiva 2006/123/CE (Directiva de Servicios), transpuesta a nuestra normativa en la Ley 17/2009 de 22 de noviembre sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y que posteriormente ha sido impulsada por la Agenda Digital y el Plan Europeo eGovernment 2011-2015.
- ▶ El portal www.eugo.es , es la **Ventanilla Única de España** a la que se refieren los artículos 18 y 19 de la Ley 17/2009 proporciona información completa, clara y fácilmente accesible de los pasos a seguir para realizar una actividad económica.
- ▶ La ventanilla única proporciona a los emprendedores y empresarios nacionales o comunitarios la **información y trámites necesarios para el acceso y ejercicio de su actividad económica**, y permite la realización de dichos trámites por medios electrónicos y a distancia. Igualmente, proporciona información de asistencia para los consumidores

3. La Directiva de Servicios en España



- ▶ La Ventanilla Única EUGO permite en una sola búsqueda la localización rápida y sencilla de todas los requisitos para todas las posibilidades de crear una empresa en cualquier forma jurídica o poner en marcha en negocio en cualquier zona geográfica y para la mayoría de las actividades económicas. Igualmente, EUGO proporciona los requisitos o trámites que aquellos emprendedores de otros Estados Miembros deben satisfacer para realizar su actividad económica en nuestro país de forma temporal o sin establecimiento físico.

The screenshot shows the EUGO España Ventanilla Única website. At the top, there is a navigation bar with the EUGO logo, the text 'España Ventanilla Única', and the slogan 'Pon en marcha tu empresa'. There are links for 'Inicio' and 'Regístrate aquí', a lock icon for 'Acceso a la Zona Personal', and a language dropdown set to 'Castellano'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Lo que deberías conocer...' and features a list of menu items: 'Cómo iniciar tu negocio', 'Catálogo de actividades', 'Libre ejercicio de la actividad', 'Profesiones Reguladas', and 'Ciclo de vida empresarial'. The 'Cómo iniciar tu negocio' item is highlighted, showing a sub-section with an image of skyscrapers and the text: 'Iniciar tu negocio con establecimiento está referido al ejercicio de una actividad económica por una duración indeterminada y a través de una infraestructura estable. Las diferentes formas de ejercer...'. To the right of this text is a '+ Ver más' link. On the far right, there are social media icons for Facebook, LinkedIn, Twitter, and Email. Below these is a 'presentación del portal' section with a question '¿Qué es el portal Eugo?' and a profile picture of a woman. Underneath is an 'emprenden3' section with a sub-heading 'Dinamización de trámites para la creación de empresas' and an 'e' icon. At the bottom right is a 'buscador de trámites' section with a search form that includes a map of Spain, a dropdown for 'Comunidad Autónoma', and input fields for 'Provincia' and 'Población'. At the bottom of the page, there are links for 'Formas jurídicas europeas' and 'Contratar trabajadores'.

4. Propuesta de futuro

- ▶ El PSC español (EUGO.es) es un magnífico portal electrónico de información que aglutina, para los diferentes niveles administrativos, el detalle de trámites necesarios para el inicio y ejercicio de las de actividades de servicios. Asimismo, a efectos de facilitar la tramitación, se apoya en un sistema integral de tramitación telemática muy contrastado (capaz de cubrir los trámites generales del 90% de las empresas) y en la interacción con las sedes electrónicas de las administraciones autonómicas y el portal de entidades locales.
- ▶ Su futuro debería pasar por un mayor **ajuste de nuestro modelo de PSC a la demanda real** → De acuerdo a la experiencia de las Cámaras, cuando alguien quiere formalizar la creación de su empresa precisa de un servicio personalizado. Y para ello es preciso:
 - A. Ir más allá del mero apoyo virtual que proporciona el portal, dotando al modelo de una **sólida red física de apoyo al emprendedor/empresario**, complemento indispensable de la oferta virtual aprovechando las redes ya existentes (en particular los “Puntos de Atención al Emprendedor – Ventanillas Únicas Empresariales” de las Cámaras de Comercio) (PAE-VUE)
 - B. Ajustar EUGO.es a las necesidades del emprendedor / prestador de servicios, **configurándolo como un verdadero “SISTEMA” con acceso multicanal e integrado**:
 - Portal electrónico (<http://eugo.es>)
 - Red de oficinas presenciales de apoyo y soporte (oficinas PAE-VUE)
 - Otros canales (asesoramiento online, teléfono, redes sociales, etc.)

5. La experiencia de las Ventanillas Únicas Empresariales al servicio de EUGO.es



- ▶ El **Programa Ventanilla Única Empresarial (VUE) de las Cámaras de Comercio** tiene por objeto el apoyo a los emprendedores en la creación de nuevas empresas, mediante la prestación de servicios integrados de tramitación y asesoramiento empresarial a través de las oficinas VUE ubicadas en las Cámaras de Comercio.
- ▶ Es un programa de simplificación administrativa de las condiciones para la creación de empresas impulsado y financiado conjuntamente por todas las Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, Administraciones Locales) y las Cámaras de Comercio, desde 1999.

▶ Sus **resultados**:

Empresas creadas (1999-2014)	Personas atendidas (1999-2014)	Empleo estimado (1999-2014)
113.899	453.644	170.781

▶ **Colaboración pasada con EUGO .es:**

- A. Revisión de casos de uso y guías de asistencia de EUGO.es (2009)
- B. Asesoramiento online (2010-2011)
- C. Piloto de aplicativo EUGO.es para gestores (2012)

▶ **Propuesta de colaboración futura: configurarse como red física de apoyo al prestador de servicios usuario de EUGO.es.**