

# **LA VENTANILLA UNICA EMPRESARIAL DE VALLADOLID, UN PROYECTO PIONERO Y DE ÉXITO A NIVEL NACIONAL**

**Bartolomé ZUZAMA BISQUERRA**

**Responsable de Formación y Creación de Empresas de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Valladolid.**

El objeto de la presente Comunicación es dar a conocer el *Proyecto Ventanilla Unica Empresarial de Valladolid* como una experiencia pionera en España de colaboración entre las distintas Administraciones, con el fin de eliminar las trabas burocráticas existentes para la creación de empresas en la provincia de Valladolid.

Esta experiencia, de éxito demostrado ya que se ha apoyado la creación de más de 260 empresas en el primer año de funcionamiento, está siendo implantada en diversas provincias del estado, con la intención por parte de los socios del Proyecto, de llegar progresivamente a su implantación en 40 localidades a lo largo de la geografía española.

Los socios del proyecto en Valladolid son el Ministerio de Administraciones Públicas, la Junta de Castilla y León, el Ayuntamiento de Valladolid, el Consejo Superior de Cámaras y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Valladolid.

Esta Comunicación se considera debe ser enmarcada entre los trabajos de carácter específico, en concreto en el punto 11 “Competitividad y PYMES en Castilla y León”.

El objetivo básico de la Comunicación es demostrar, una vez más, que la unión hace la fuerza y que se logra más con colaboración que con antagonismos o personalismos que únicamente redundan en perjuicio para los ciudadanos y ciudadanas de nuestro país.

La metodología de la comunicación será de tipo expositivo, apoyada con informes de resultados y análisis de los mismos y del proyecto en sí.

## **1.- LAS RAICES DEL PROYECTO**

Es fundamental facilitar la creación y el mantenimiento de las Pymes en Europa, que constituyen la base de la fortaleza económica, al representar más del 60% del volumen total de negocios y el 66% del empleo y ser cruciales para la mejora de la competitividad y el crecimiento de la Unión Europea (U.E.). Esto sólo será posible si existe un entorno empresarial que favorezca el éxito. Así pues es necesario eliminar los

actuales obstáculos a la actividad empresarial y prever modalidades de apoyo técnico y financiero.

Los ministros y los líderes empresariales han reconocido y destacado ampliamente la importancia de la PYME para la economía de la U.E., su competitividad, su crecimiento y su potencialidad de creación de empleo. Recientemente, se ha empezado a percibir cada vez más la importancia del espíritu empresarial, citado como uno de los cuatro pilares de las orientaciones de empleo aprobadas por la Cumbre del Empleo en Luxemburgo.

Después del Consejo Europeo de Amsterdam, de los días 16 y 17 de junio de 1997, se invitó a la Comisión Europea a crear un grupo operativo de expertos que elaborara un informe independiente que propusiera medidas concretas a adoptar por la Comisión y los Estados Miembros para mejorar la calidad de la legislación y eliminar las cargas innecesarias que obstaculizan el desarrollo de las empresas europeas, en especial de las PYMES (1).

Este grupo operativo denominado BEST (2), inició sus trabajos en octubre de 1997, preparó un informe preliminar para la Cumbre del Empleo en Luxemburgo y elaboró su informe final para el Consejo Europeo de Cardiff (15 –16 de junio de 1998). Un tema central en el informe es el fomento de la empresa y del espíritu empresarial, para lo que se exponen una serie de recomendaciones priorizadas, en diversos temas, de las que destacamos las más directamente relacionadas con el tema de la ponencia:

TEMAS	ACTUACIONES PROPUESTAS
MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	<p>Pensar primero a pequeña escala a la hora de legislar.  Identificar y adoptar las mejores prácticas de otros estados o regiones.  Elaborar campañas eficaces de información.</p> <p>Eliminar la práctica de envolver y endurecer la legislación comunitaria.  Adoptar iniciativas legislativas que faciliten la creación de empresas: Registros únicos, ventanillas únicas, etc.  Crear unos buenos servicios integrados de asesoramiento e información que permitan apoyar a las empresas en su creación y ayudarlas a superar las fases críticas de su desarrollo. Estos servicios deben ser controlados y evaluados periódicamente y cooperar estrechamente con las organizaciones representativas de las PYMES.</p>
NUEVOS ENFOQUES EN MATERIA DE EDUCACION Y FORMACION	<p>Reorientar la actual oferta de formación, en estrecha cooperación con la comunidad empresarial.  Diseñar una formación específica del espíritu empresarial.</p>
ACCESO A LA FINANCIACIÓN Y AYUDA A LA INNOVACIÓN	<p>Elaborar programas de respaldo a los préstamos a las PYMES, para movilizar los créditos bancarios.  Buscar nuevas maneras de llevar capital a las PYMES, aunque sean cantidades pequeñas.  El régimen fiscal puede ser un importante estímulo u obstáculo para el desarrollo de PYMES dinámicas e innovadoras.  Es necesario ayudar a la PYME a optimizar la utilización de la investigación y la tecnología.  Los programas comunitarios de I+D deben ser mucho más sensibles a la PYME.</p>
EJECUCIÓN	<p>Es necesario adoptar medidas inmediatas para fomentar el espíritu empresarial y una cultura empresarial, a todos los niveles de la sociedad.</p>

A nivel nacional, el Plan de Acción para el Empleo del Reino de España, de 15 de abril de 1998, destaca como su Pilar II el desarrollar el espíritu de empresa, con las siguientes directrices:

DIRECTRIZ	ACTUACION
DIRECTRIZ 8	Reducir los costes generales y las cargas administrativas de las Empresas, fundamentalmente de las PYMES.
DIRECTRIZ 9	Fomentar el trabajo por cuenta propia y la creación de Pymes.
DIRECTRIZ 10	Creación de puestos de trabajo a nivel local. Desarrollo de la Economía Social.
DIRECTRIZ 11	Régimen fiscal más favorable al empleo.
DIRECTRIZ 12	Reducir los tipos del IVA sobre los servicios intensivos en mano de obra.

A su vez, estas directrices se desarrollan por objetivos, medidas, recursos, calendarios, indicadores y actores implicados, como por ejemplo la Directriz 9, que es la más relacionada con el tema que nos ocupa y para la que se proponen actuaciones en las áreas de asistencia técnica, subvenciones de inicio de actividad y formación para autónomos/as.

#### Plan de Acción para fomentar el espíritu de empresa y la competitividad

Para Erkki Liikanen, Comisario de Empresa y Sociedad de la Información, el fomento del espíritu de empresa y de la innovación ha pasado a ocupar un lugar central en la política empresarial europea (3). El establecimiento de un marco empresarial que promueva la creación y el desarrollo de nuevas empresas y nuevos sectores constituye un factor fundamental para mejorar la competitividad de la economía europea, Las empresas pequeñas y de nueva creación son los principales agentes del cambio y la principal fuente de creación de empleo.

El Plan de Acción fue aprobado por el Consejo de Ministros del 29 de abril de 1999 y da respuesta a las numerosas recomendaciones prioritarias del Grupo Operativo BEST, reuniendo por primera vez en un único marco todos los ámbitos que afectan al espíritu de empresa y a las empresas.

En la medida “Mejora de la Difusión de los Servicios de Apoyo”, plantea a los Estados miembros mejorar la calidad y la difusión de los servicios de apoyo a las empresas creando “ventanillas únicas” o “primeras ventanillas”. Según el Observatorio Europeo de las PYME, un 17% de las empresas pequeñas y muy pequeñas han manifestado no saber dónde se podía obtener información y asesoramiento externo acerca de los servicios empresariales disponibles.

Por lo que se refiere a la medida “Mejora de la Administración Pública”, recomienda a los Estados miembros adoptar medidas encaminadas a facilitar la creación de empresas, incluyendo puntos tales como una “ventanilla única” para el registro de las empresas, un único impreso de registro, un único número de registro, etc.

## 2.- EL PROYECTO VENTANILLA UNICA EMPRESARIAL

El uno de junio de 1999 entraba en funcionamiento en Valladolid la primera Ventanilla Única Empresarial de España, con carácter de experiencia piloto para la posible implantación o generalización de este nuevo servicio en todo el país. Desde ese momento han pasado ya más dieciséis meses y la Ventanilla Única está cumpliendo sus objetivos, pues contabiliza 343 empresas creadas y 94 más que se encuentran en fase de tramitación. En este apartado vamos a exponer la génesis y la implementación del proyecto en Valladolid.

### Antecedentes

De todos es conocida la preocupación que las Cámaras de Comercio e Industria y su Consejo Superior han venido manteniendo en la necesidad de simplificar los trámites administrativos de carácter empresarial y, de una manera muy particular, aquellos que son necesarios para la creación de nuevas empresas, debido a que se ha podido demostrar cómo la burocratización impide el nacimiento de muchas empresas y la simplificación administrativa, por el contrario, facilita el trabajo del emprendedor. Consecuencia directa de esto es que una simplificación administrativa incide directa y positivamente en el crecimiento económico sostenido, la reducción de los niveles de desempleo y el incremento de la competitividad y productividad de la economía.

Así las cosas, después de un largo trabajo en el seno del Consejo Superior y, de manera particular, en su Comisión de Creación de Empresas actualmente dirigida por el Presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Valladolid, el 26 de abril de 1999 se firmaba entre el Consejo y tres Ministros del Gobierno un protocolo de colaboración para el desarrollo de la Ventanilla Única Empresarial. De su contenido entresacamos lo siguiente:

1. La finalidad es el desarrollo del proyecto Ventanilla Única Empresarial, creando centros en los que se presten servicios integrados de información, atención y tramitación administrativa destinados a la creación de empresas.
2. Este proceso se desarrollará en dos fases, una primera de carácter experimental, en un número limitado de centros y una segunda fase en la que se ampliará lo anterior al resto de Cámaras.
3. El Consejo y las Cámaras se comprometen a facilitar los locales para desarrollar esta actividad, e informar y asesorar al emprendedor sobre los trámites necesarios para la constitución de empresas, formas jurídicas a adoptar, medios de financiación, subvenciones, etc.
4. El Ministerio de Administraciones Públicas se responsabiliza de la tramitación y el impulso al proyecto.

Desde el Consejo se designan tres Cámaras españolas para implantar el proyecto piloto de la Ventanilla Única. Una de ellas es la de Valladolid, debido a su experiencia en los programas de creación de empresas a través del Proyecto Objetivo 100 (Creación de 100 Empresas en 1994-97, y de otras 100 el período 1998-99).

### Soporte legal del Proyecto

El 25 de mayo de 1999 se firmaba en la sede de la Cámara de Valladolid el Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, el Ayuntamiento de Valladolid, el Consejo Superior de Cámaras y la Cámara de Comercio e Industria de Valladolid .

El convenio tiene por objeto sentar las bases de la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar el proyecto de Ventanilla Única Empresarial, mediante la creación de un centro en la sede de la Cámara de Valladolid en el que se impartan servicios integrados de información, atención y asesoramiento sobre los requisitos y procesos para la creación de empresas, así como tramitación administrativa de estos últimos.

Por lo que se refiere al ámbito de aplicación del Convenio, a pesar de coincidir con la provincia de Valladolid, sólo se gestionan los trámites municipales correspondientes al Ayuntamiento de Valladolid.

En el convenio se establecen los principios de actuación y funcionamiento de la Ventanilla, el seguimiento de los procesos, las obligaciones de cada parte y el establecimiento de una comisión de seguimiento.

Las diferentes Administraciones aportarán personal y financiación para el Convenio, comprometiéndose a simplificar, en lo posible, los trámites administrativos necesarios para la creación de empresas.

La Cámara de Valladolid se compromete a:

- Planificar, desarrollar e implantar un sistema de información y gestión que responda a las necesidades y características de los diferentes colectivos interesados en la creación de empresas y respeten las especificaciones jurídicas y de tramitación de los procesos administrativos.
- Ceder el uso del espacio adecuado para la Ventanilla, realizando las correspondientes obras de adaptación, y dotar al local de la infraestructura necesaria.
- Destinar a la oficinas personal especializado para la información y orientación.

- Gestionar la papelería, material ofimático, comunicación, energía, limpieza y acondicionamiento climático.

La relación con el gobierno regional es a través de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, aunque a las reuniones del Comité de Seguimiento acude también un representante de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo.

La Ventanilla Unica Empresarial (VUE) no tiene personalidad jurídica propia.

### La logística de la Ventanilla Unica Empresarial

De acuerdo con lo especificado en el Convenio, la Cámara estudió la posibilidad de instalar la Ventanilla dentro de sus propios locales y oficinas. Sin embargo, debido tanto a la autonomía necesaria para la ventanilla como a los requerimientos de espacio, se acabó por instalar la oficina en un local contiguo a la Cámara y propiedad de la Institución Ferial de Castilla y León que se encontraba vacío. Como el citado local no era lo suficientemente amplio fue necesario remodelarlo y ampliarlo, para conseguir una superficie de 133 metros cuadrados en planta de calle más 34 en sótano, la experiencia nos dice que esta superficie es adecuada; con menos podrían existir problemas de espacio.

La Ventanilla cuenta con un total de ocho personas de plantilla, distribuidas de la siguiente manera:

Un funcionario coordinador, perteneciente al Ministerio de Administraciones Públicas (MAP)

- Un funcionario recepcionista, del MAP
- Dos orientadores pertenecientes a la Cámara. Se trata de dos técnicos que llevaban con anterioridad en la Cámara el Servicio de Creación de Empresas y cuentan con experiencia probada en la atención al Emprendedor.
- Cuatro funcionarios tramitadores:
  - Uno de la Tesorería de la Seguridad Social.
  - Uno de la Agencia Estatal Tributaria.
  - Uno del Ayuntamiento de Valladolid.
  - Uno de la Junta de Castilla y León.

Cada una de las personas de la VUE tiene un sustituto nombrado, que ocupa su lugar en caso de vacaciones, bajas, etc., asegurándose de esta forma la continuidad del servicio a los ciudadanos.

Salvo casos excepcionales, el contacto directo con los Emprendedores únicamente lo tienen la persona de recepción, los orientadores y el funcionario de cabecera-coordinador.

Al funcionar con el sistema de cita previa, la persona de recepción es la responsable de la agenda de los orientadores y de concertar las entrevistas de los emprendedores con ellos.

Los funcionarios de la Administración Regional y Local, que deben tramitar expedientes, son responsables del seguimiento de los mismos en sus respectivas administraciones. Este seguimiento se realiza, hasta este momento, por contacto telefónico entre el funcionario ubicado en la VUE y sus compañeros en las dependencias de la administración correspondiente o por medios telemáticos cuando existe esa posibilidad.

El personal de la VUE de Valladolid recibió una formación específica que se desarrolló de la siguiente manera:

- Un seminario intensivo de 15 horas de duración, que trató temas de desarrollo de equipos, atención al cliente y funcionamiento de la VUE.
- Formación en el puesto de trabajo, de una semana de duración, que tenía como objetivo cualificar al personal para la utilización del sistema informático de apoyo a la Ventanilla Unica.

El presupuesto asignado por el Convenio de Colaboración para la puesta en marcha y funcionamiento de la VUE durante el período del 1 de junio de 1999 y el 31 de diciembre del año 2000 es de 40.000.000 Pts.

La cofinanciación del proyecto en ese período ha sido la siguiente:

M.A.P.:	15.000.000 Pts.
JUNTA C. y L.:	15.000.000 Pts.
AYTO. VALLADOLID:	6.000.000 Pts.
CCI. VALLADOLID:	4.000.000 Pts.

La gestión de los fondos está a cargo de la Cámara, mediante una cuenta corriente especial para la VUE, de cuyo estado se informa periódicamente al resto de los socios del proyecto.

Los sueldos y retribuciones del personal corren a cargo de cada una de las entidades participantes, no estando incluidos en el presupuesto de la VUE.

Todas las Ventanilla Unicas Empresariales de España tienen una imagen común. El Consejo Superior de Cámaras y el Ministerio de Administraciones Públicas coordinaron el diseño de la misma, editando un Manual de Imagen Corporativa que regula la logóptica y la papelería a utilizar. Además el Consejo Superior de Cámaras ha sido el encargado de diseñar y poner en Internet una página web de la Ventanilla Unica

Empresarial que es común para todas, colgando de ella las páginas específicas de cada Ventanilla. La dirección de dicha página web es: [www.ventanillaempresarial.org](http://www.ventanillaempresarial.org).

La difusión de la VUE ha tenido dos vertientes diferenciadas:

- Reportajes y apariciones en prensa motivadas por entrevistas con alguna de las Administraciones socias del proyecto. Han sido muy numerosas debido a la novedad del proyecto y al hecho de que fuera pionero en España, lo que ha permitido un ahorro de recursos económicos en publicidad.
- Apariciones contratadas en medios. Se elaboró una campaña consistente en anuncios tipo faldón que se difundió en El Norte de Castilla, El Mundo de Valladolid y ABC.

La Ventanilla Única Empresarial ha sido mencionada en los medios de comunicación incluso mucho antes de su puesta en marcha, haciendo sus primeras apariciones en la prensa escrita en el mes de febrero de 1999. Se contabilizaron más de 100 apariciones durante el año 1999.

Otro tipo de apariciones se han producido en la TV, tanto a nivel nacional como local. Cabe mencionar por su importancia la realización de un reportaje para el programa Informe Semanal de Televisión Española. También hubo mención de la VUE en todas las emisoras de radio local.

El carácter pionero del proyecto y la intención de replicarlo en otras provincias ha hecho que la Ventanilla de Valladolid haya sido visitada por numerosas Instituciones y Cámaras con el fin de realizar un benchmarking eficaz de cara a la posible puesta en marcha de Ventanillas en sus respectivas demarcaciones. En estas visitas se ha expuesto a los interesados los aspectos institucionales y logísticos y el modo en que se han resuelto en Valladolid. Algunas de las visitas han sido las de la Cámara e Instituciones de Madrid, Zaragoza, Barcelona y Murcia, además de las Cámaras de Burgos, Oviedo y Bilbao y el Consejo Regional de Cámaras de Castilla-La Mancha.

### El funcionamiento de la Ventanilla Unica Empresarial

Cuando una persona se acerca a la VUE es atendida por el funcionario de recepción que toma sus datos personales y le da cita con uno de los orientadores.

El orientador realiza una primera labor de filtro, de manera que quienes no tengan aún el proyecto claro y definido comenzarían la denominada Fase de Asesoramiento y Formación, que consiste en una serie de entrevistas personales para ir madurando el proyecto o incluso la derivación del emprendedor a alguna acción formativa.

Un vez que el emprendedor tiene información y formación básica, y un proyecto desarrollado y madurado, se mantiene con él una entrevista general en la que se analiza en profundidad el proyecto. A partir de este momento se genera un expediente informatizado donde se reflejan todos los datos necesarios para tramitar el inicio de la actividad ante las distintas Administraciones:

- Datos personales.
- Forma jurídica.
- Datos necesarios para la puesta en marcha.
- Datos para licencias.
- Datos para Trabajo y Seguridad Social.
- Registros y autorizaciones.

A continuación el orientador suministra los datos necesarios a los responsables de la tramitación, quienes preparan los documentos que precisa el emprendedor para poner en marcha su empresa. Una vez preparados se convoca de nuevo al emprendedor para que los firme, iniciándose el procedimiento administrativo correspondiente. El emprendedor será continuamente informado de la situación de su expediente.

El día 10 de noviembre de 1999, se firmó un Protocolo de colaboración para las mejora de las Ventanillas Únicas Empresariales entre los ministros de Justicia, el de Administraciones Públicas, el Decano-Presidente del Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles y el Presidente del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación. Actualmente se está estudiando la posibilidad de integración de los Registradores en la VUE.

#### La coordinación de la Ventanilla Unica Empresarial

El órgano de coordinación de la VUE es la Comisión de Seguimiento, que se reúne como mínimo una vez al trimestre. Está presidida por el Subdelegado del Gobierno en Valladolid y la forman un representante del MAP, uno del Ayuntamiento de Valladolid, uno del Consejo Superior de Cámaras, uno de la Cámara de Valladolid y dos de la Junta de Castilla y León, pertenecientes a la Consejería de Presidencia y Administración Territorial y a la de Industria, Comercio y Turismo.

Es el órgano de administración y gobierno más inmediato de la Ventanilla, ya que en la misma participan cuatro Administraciones diferentes. En cada reunión el Secretario levanta acta, que es distribuida posteriormente a todos los componentes de la Comisión.

Desde que fuera constituida, ha tomado decisiones referentes a horario, apertura y cierre, portavocía y relaciones con los medios de comunicación, cuenta corriente, seguridad, página web, papelería, programa de difusión, etc.

### 3.- LOS RESULTADOS DE LA VENTANILLA UNICA EMPRESARIAL DE VALLADOLID

Los resultados globales de la VUE de Valladolid, a fecha 30 de septiembre de 2000, son los siguientes:

SITUACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consultas	1221	72%
En tramitación	94	6%
Empresas creadas	343	20%
Abandonados	30	2%
<b>TOTAL EXPEDIENTES</b>	<b>1688</b>	<b>100%</b>

La explicación concisa de los resultados es que de un total de 1688 expedientes iniciados, un 72% no han pasado de consultas, un 2% han dejado de acudir a la VUE (a pesar de que es posible que las empresas se hayan creado, pero no hay constancia fidedigna de ello) y un 26% se han convertido o están en camino cierto (a falta de algún trámite) de convertirse en empresas.

#### Análisis de los resultados globales

- Expedientes de ayudas (Consultas específicas)

El número de personas que únicamente vienen a informarse sobre las subvenciones existentes para la creación de empresas se mantiene constante a lo largo de los meses, notándose una disminución en el último trimestre del año, ya que es cuando la mayoría de las subvenciones están fuera de plazo.

- Expedientes

Hasta el mes de octubre del 99 se abrían al mes aproximadamente 100 expedientes, a partir de entonces ha aumentado el número, siendo el mes de noviembre de 1999 el más alto con 132 expedientes nuevos.

- Empresas Creadas

Hasta el momento, el mes en que se crearon más empresas fue el de octubre de 1999 con un total de 41 altas, aproximadamente el doble que en los meses anteriores. Esto se debe a varias razones, que es el último trimestre del año y los emprendedores tienen que pagar menos cuotas del IAE y que se empiezan a recuperar del "parón" que suponen los meses estivales. Curiosamente en ese momento la mayoría de las subvenciones están fuera de plazo.

La creación de empresas se concentra en la primera semana del mes, si bien muchos de los emprendedores comienzan a realizar sus tramites en la última semana del mes anterior.

Más del 80 % de las empresas creadas tienen el domicilio en Valladolid capital, y el resto en poblaciones como Laguna de Duero, Arroyo de la Encomienda, Arrabal de Portillo, Castrillo de Duero, La Cistérniga, Pedrajas de San Esteban, Serrada, Simancas, Villalón de Campos, Villanueva de Duero y Peñafiel.

El perfil-tipo del emprendedor que acude a la VUE es el de un hombre o mujer con una edad comprendida entre 25 y 35 años, y con estudios secundarios, predominando las empresas creadas por hombres.

Más del 35 % de los emprendedores tiene un nivel de estudios de tipo secundario, es decir a nivel de bachillerato y sobre todo de formación profesional. Casi un 20 % tiene estudios primarios. Por otro lado, cabe destacar que hay un gran número de titulados universitarios medios, casi un 30 %, procedentes de carreras técnicas que se han dado de alta en una actividad profesional. El resto tienen una formación universitaria superior

Por lo que se refiere a la edad, el 50 % de los emprendedores tiene una edad comprendida entre los 25 y 35 años, un 20 % entre 36 y 45, un 18 % son menores de 25 años y un 12 % mayores de 45 años.

- Expedientes en consulta

Los expedientes que se quedan en mera consulta suponen el 74 % del total, luego hay que presumir que la VUE, se utiliza más como un instrumento de información que de tramitación y por lo tanto la mayor carga de trabajo recae sobre los orientadores.

Hay que destacar que, por lo general, un emprendedor realiza más de una consulta hasta que decide crear la empresa.

### Perfil de las Empresas Creadas

- Forma Jurídica

Del análisis de los resultados se extrae que la VUE de Valladolid es un instrumento de apoyo sobre todo al autoempleo, ya que más del 70% de las altas corresponden a la forma de autónomos o persona física. Esto es lógico puesto que los emprendedores con proyectos empresariales grandes o ambiciosos, no ven la necesidad de involucrarse en el proceso de creación de la empresa, delegando toda la tramitación en sus asesores.

- Sector de actividad

El sector en el que más empresas se han creado es el de comercio: sobre todo en el epígrafe del IAE de librerías, quioscos, textil y panaderías.

Entre los servicios a empresas cabe destacar las relacionadas con temas informáticos, programación, Internet, etc. Entre las actividades profesionales abundan los profesionales del comercio y de enseñanza. En el sector de hostelería destacan los bares.

Es importante resaltar el número de altas como autónomos en el sector de la construcción, lo que demuestra la precariedad laboral de los trabajadores de este sector, en el que se sustituyen contratos laborales por contratos de servicios o mercantiles, lo que les obliga a darse de alta como autónomos o empresarios individuales.

#### 4.- CONCLUSIONES Y ASPECTOS A DESTACAR DEL PROYECTO

##### Proyecto Conjunto

Uno de los aspectos más característicos del proyecto es que se trata de una colaboración entre Administraciones de varios niveles (nacional, regional y local) y organizaciones de apoyo a la empresa como el Consejo Superior de Cámaras y la Cámara de Valladolid.

Esta forma de colaboración, prácticamente inédita en nuestro país en estos temas, ha sido posible gracias a la evitación de personalismos y a confiar la ejecución última a una entidad ágil y flexible como la Cámara de Valladolid, que con un plazo de tiempo inferior a un mes puso en marcha todos los aspectos logísticos del proyecto. Esto apoya la teoría de que quién está más capacitado para actuar con éxito en proyectos de apoyo a la empresa son las organizaciones que están sobre el terreno y que conocen los verdaderos problemas de los empresarios o de los aspirantes a convertirse en empresarios.

El trabajo en común se ha facilitado por el sistema de coordinación elegido, la Comisión de Seguimiento, en la que se tratan y resuelven los problemas reales y cotidianos que surgen en el día a día de la VUE.

##### Atención al cliente y mejora continua

En un momento en que las empresas y las administraciones apuestan claramente por la calidad, la Ventanilla Unica Empresarial no podía ser menos.

Desde el primer momento se han dado los pasos oportunos para que la atención al emprendedor fuera la mejor posible, apoyándose en unos sólidos pilares como los siguientes:

- Atención personalizada
- Funcionamiento en base a cita previa, para optimizar la dedicación a los ciudadanos
- Profesionalización y experiencia del personal de la VUE, en especial de los orientadores, quienes están más en contacto directo con los usuarios. Se debe destacar aquí que el perfil de dichos orientadores reúne un gran dosis de experiencia con una formación pluridisciplinar que les capacita para dar respuesta al amplio abanico de consultas relacionadas con la creación de empresas pertenecientes a campos tan dispares como el legislativo, laboral, fiscal, económico-financiero, etc.
- Reconocidas dotes para la atención al público del personal a cargo de la VUE
- Una herramienta informática de apoyo que se está continuamente mejorando y adaptando a las necesidades de la VUE.

Además la Ventanilla Unica Empresarial de Valladolid cree firmemente en la mejora continua y la aplica tanto en la Comisión de Seguimiento como en las actuaciones diarias del personal a cargo de la misma. En este sentido debemos destacar la inclusión y la potenciación de la VUE desde los Planes de Atención al Ciudadano de la Junta de Castilla y León.

## 5.- EL FUTURO DE LA VENTANILLA UNICA

### Expansión territorial

El futuro de la VUE parece ser halagüeño. Tras su puesta en marcha en Valladolid, se inauguraron otras en Canarias (Tenerife y Las Palmas), Palma de Mallorca y en la Comunidad de Madrid (Madrid capital y Getafe). Las últimas en ponerse en marcha han sido las de Burgos y Murcia.

Si contemplamos el futuro en nuestra región, parece que la intención de las diferentes administraciones es la de contar con una VUE en cada una de las provincias de nuestra comunidad autónoma.

Por lo que se refiere a Valladolid, actualmente se está negociando el presupuesto para el año 2001, por lo que no existen dudas respecto a la continuidad del proyecto, en el que incluso podría tener cabida la Diputación Provincial como socio, con el fin de

extender la totalidad de los beneficios de la VUE a los emprendedores de otras poblaciones de la provincia, distintas a la capital.

### Líneas de mejora en el funcionamiento

Es posible que el futuro de la VUE pase por una atención virtual a los emprendedores, al menos en lo que se refiere a los trámites burocráticos, aprovechando las posibilidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías. Para llegar a ello únicamente de precisa voluntad política, pues las trabas son únicamente legislativas.

Otro aspecto en que se debe profundizar y que está en el Convenio de Colaboración, es en la simplificación de los trámites para crear una empresa, tal y como propone la Unión Europea. Para ello es preciso que los distintos socios trabajen conjuntamente y recaben la opinión de los usuarios y del personal de las diferentes Ventanilla Unicas Empresariales en funcionamiento, que son quienes tienen la información de primera mano de los problemas de los emprendedores.

Para finalizar, y esto es una opinión personal del autor de la ponencia, se debe trabajar en dos aspectos claramente relacionados y que tienen una enorme influencia en el fomento del espíritu empresarial, la educación para una sociedad empresarial y la formación, tal y como preconiza la Comisión Europea en el Plan de Acción para Fomentar el Espíritu de Empresa y la Competitividad, citado anteriormente.

Para que esto sea posible en nuestra región, es necesario coordinar las actuaciones de la Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León, en concreto de su línea de Emprendedores, con las distintas Ventanillas Unicas Empresariales. Actualmente se están desaprovechando esfuerzos al no existir esa coordinación que mejoraría los resultados en aras a capacitar a los futuros emprendedores.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(1) Varios documentos:

JENKINS, T. Presidente del Consejo Económico y Social. Dictamen del Comité Económico y Social sobre la “Libertad de constitución de empresas en el mercado único (Observatorio del Mercado Único)”. Diario Oficial de las Comunidades Europeas C235/10. Bruselas, 27 de mayo de 1998.

JENKINS, T. Presidente del Consejo Económico y Social. Dictamen del Comité Económico y Social sobre la “Comunicación de la Comisión – Mercados europeos de capital para las pequeñas y medianas empresas: perspectivas y posibles obstáculos al progreso”. Diario Oficial de las Comunidades Europeas C235/13. Bruselas, 27 de mayo de 1998.

JENKINS, T. Presidente del Consejo Económico y Social. Dictamen del Comité Económico y Social sobre la “Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones – Las nuevas programaciones regionales para 1997-1999 en virtud del objetivo nº 2 de la política estructural comunitaria – Énfasis en la creación de empleo” Diario Oficial de las Comunidades Europeas C235/38. Bruselas, 27 de mayo de 1998.

JENKINS, T. Presidente del Consejo Económico y Social. Dictamen del Comité Económico y Social sobre la “Comunicación de la Comisión-Aplicación del Primer Plan de Acción para la Innovación en Europa-La innovación al servicio del crecimiento y el empleo. Diario Oficial de las Comunidades Europeas C235/46. Bruselas, 27 de mayo de 1998.

(2) EVANS, C. Presidente del grupo operativo BEST. Informe del grupo operativo para la simplificación del entorno empresarial. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Bruselas, 30 de abril de 1998.

(3) LIIKANEN, E. Comisario de Empresa y Sociedad de la Información. Plan de acción para fomentar el espíritu de empresa y la competitividad. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Bruselas, 1999.