

BUROCRÀCIA I COMPETITIVITAT EMPRESARIAL: diagnòstic i propostes

22 de novembre de 2024



Observatori de la **pime**
de Catalunya

Resum

Aquest estudi analitza l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública a Catalunya i Espanya, posant el focus en el seu impacte sobre la competitivitat empresarial, especialment en el cas de les pimes. A través de l'anàlisi de dades, estudis previs i una enquesta a empreses sòcies de PIMEC, s'identifiquen les principals barreres administratives que dificulten el creixement empresarial, com ara la burocràcia excessiva, els terminis llargs en els tràmits, la descoordinació interadministrativa i la complexitat reguladora.

L'estudi constata que l'Administració Pública exerceix un paper clau en àrees fonamentals per a la competitivitat empresarial, com les infraestructures, el talent, la innovació i la sostenibilitat. No obstant això, també posa de manifest que la hiperregulació i la baixa qualitat normativa són obstacles recurrents que generen inseguretats jurídiques i increments significatius en els costos operatius de les empreses. Això impacta negativament tant en la seva capacitat d'innovar com en el benestar general de la població.

L'enquesta realitzada revela que la majoria de les empreses percep els tràmits administratius com a massa lents i complexos, amb una manca de claredat i informació adequada, i que aquests problemes afecten directament la seva capacitat d'expansió i adaptació al mercat. Alhora, s'identifica un gran potencial per a la digitalització dels tràmits i la simplificació dels processos, però només si aquestes accions van acompanyades d'una revisió estructural de les normatives i procediments.

Com a resposta a aquestes problemàtiques, l'estudi proposa una sèrie de recomanacions per transformar l'Administració Pública en un motor de desenvolupament i competitivitat. Entre les mesures prioritàries destaquen la simplificació normativa, la digitalització completa, la creació de sistemes unificats de dades, la millora de la coordinació interadministrativa i l'impuls de la transparència i l'agilitat en els processos. Aquestes accions no només reduirien la càrrega burocràtica, sinó que també contribuirien a reforçar la confiança en les institucions i a fomentar un entorn més innovador i competitiu per a les empreses.

En definitiva, l'estudi conclou que calen accions urgents per a la millora de l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública. Això és essencial per crear un marc que no dificulti, sinó que sigui un motor del creixement empresarial i el benestar social, promovent així una economia més resilient i competitiva.

Índex

Resum

1. Presentació
2. Eficàcia, eficiència i qualitat de l'Administració Pública
3. Estudis previs sobre eficàcia, eficiència i qualitat de l'Administració Pública
 - 3.1. Quantitat de regulació
 - 3.2. Qualitat de la regulació
 - 3.3. Qualitat del govern
 - 3.4. Relació entre eficàcia governamental i corrupció
 - 3.5. Efectivitat del govern
 - 3.6. Càrregues administratives: procediments, dies i cost
 - 3.7. Confiança en els governs
 - 3.8. Burocràcia i competitivitat
 - 3.9. Burocràcia i emprenedoria
 - 3.10. Relació entre eficàcia governamental i satisfacció amb la vida dels ciutadans
 - 3.11. Burocràcia defensiva i els seus efectes en l'eficàcia administrativa
4. Enquesta als socis de PIMEC
 - 4.1. La percepció de la pime davant els tràmits administratius
 - 4.2. Experiència de les pimes amb els tràmits administratius
 - 4.3. Impacte sobre la competitivitat
 - 4.4. Suggestiments de millora
5. Propostes per a la millora de l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública
 - 5.1. Simplificació normativa i revisió de procediments
 - 5.2. Digitalització i transformació tecnològica de l'Administració
 - 5.3. Optimització i coordinació interadministrativa
 - 5.4. Avaluació i millora contínua de la qualitat del servei
 - 5.5. Millores en la gestió dels recursos i en la transparència
 - 5.6. Adaptació administrativa per a municipis petits i zones rurals
 - 5.7. Proposta de 10 mesures per revertir la inèrcia negativa
6. Conclusions i recomanacions
7. Referències bibliogràfiques

Annexos

- Annex 1. Fitxa tècnica de l'enquesta i perfil de la mostra obtinguda
- Annex 2. Respostes a les preguntes obertes de l'enquesta
- Annex 3. Exemple real de la paperassa necessària per a dur a terme una activitat

1. Presentació

Aquest estudi tracta sobre l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública a Catalunya i Espanya, així com el seu impacte directe sobre el benestar de la població i la competitivitat de les empreses, especialment, les micro, petites i mitjanes empreses (pimes). Aquest és un tema de gran rellevància ja que, a Espanya, la despesa pública se situa en el 50,6% del PIB (Comissió Europea, 2023a), en línia amb la mitjana de la Unió Europea. Es tracta de molts recursos i, per tant, si estan ben emprats poden contribuir en gran manera al benestar i la competitivitat del país.

En l'àmbit de l'Administració Pública, quan es parla d'eficàcia, eficiència i qualitat ens referim al següent:

- **Eficàcia:** Capacitat d'assolir els objectius marcats en relació amb les necessitats i demandes dels ciutadans.
- **Eficiència:** Optimitzar l'ús dels recursos disponibles per oferir els serveis públics amb el mínim cost i temps possible.
- **Qualitat:** Capacitat de proporcionar serveis públics que compleixin amb estàndards elevats de satisfacció, transparència i fiabilitat, assegurant que responen a les expectatives dels usuaris.

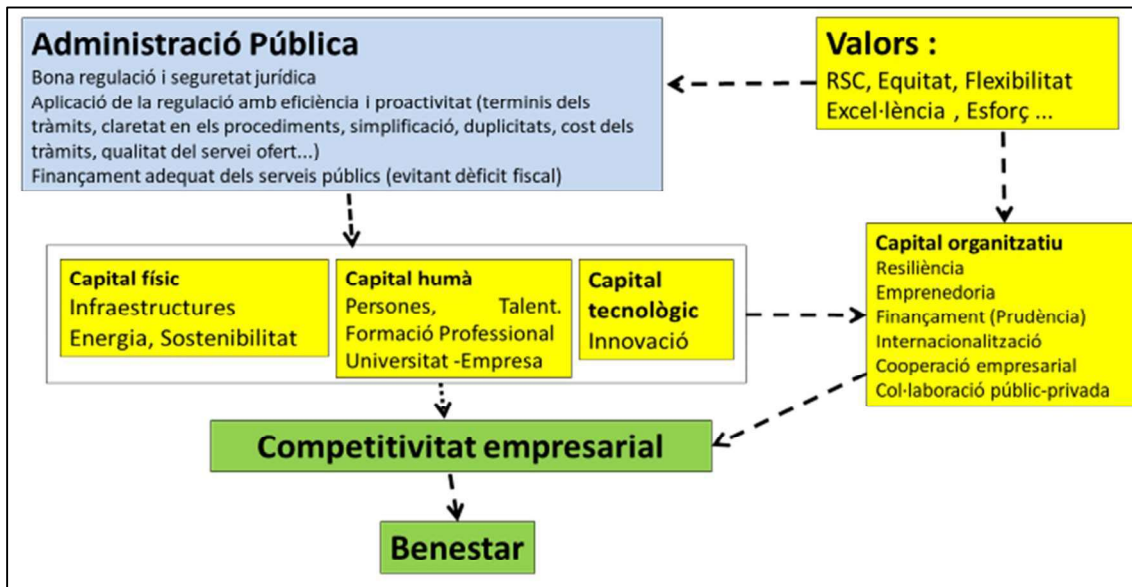
L'objectiu principal d'aquest estudi és avaluar l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública a Catalunya i Espanya i el seu impacte en la competitivitat de les empreses, amb especial atenció a les pimes. L'estudi també busca identificar les àrees en què l'actuació de l'Administració Pública pot estar obstaculitzant el creixement empresarial i oferir recomanacions per millorar els processos que afecten la relació entre empreses i administració.

Aquest estudi s'estructura en diverses parts, cadascuna centrada en aspectes clau per entendre l'impacte de l'Administració Pública en la competitivitat empresarial. En l'apartat 2, es presenten conceptes fonamentals com l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública, així com el seu impacte en les pimes. A continuació, en l'apartat 3 s'analitzen estudis previs que aporten una visió general de l'estat actual d'aquests aspectes a Espanya i Catalunya. Seguidament, en l'apartat 4, es descriu l'enquesta realitzada amb empreses sòcies de PIMEC per obtenir dades específiques sobre la seva experiència amb la burocràcia administrativa. A continuació, en l'apartat 5, l'estudi proposa una sèrie de recomanacions orientades a millorar l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública, amb l'objectiu de promoure un entorn més competitiu per a les empreses. L'informe acaba amb una relació de les principals conclusions.

2. Eficàcia, eficiència i qualitat de l'Administració Pública

En l'àmbit de l'Administració Pública, l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat es refereix a la capacitat per proporcionar serveis de manera ràpida, de qualitat i amb el mínim cost per a les empreses i autònoms. L'eficàcia, l'eficiència i la qualitat es mesuren considerant aspectes com els terminis dels tràmits, claredat en els procediments, simplificació i absència de duplicitats en les demandes de documentació i tramitacions, i la qualitat del servei ofert. L'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública és un factor clau per a la competitivitat empresarial, ja que pot afavorir o obstaculitzar la capacitat de les empreses per iniciar les activitats i créixer. Com es visualitza a la figura 1, l'actuació de l'Administració Pública incideix en els diferents tipus de capitals (físic, humà, tecnològic i organitzatiu) que són decisius per a la competitivitat empresarial i, per tant, per al benestar de la població.

Figura 1. Motors de la competitivitat empresarial i el benestar



Font: Elaboració pròpia a partir de CAREC (2015)

Continuant amb la figura 1, l'Administració Pública té un paper decisiu en cadascun dels capitals que contribueixen a la competitivitat empresarial:

- **Capital físic (infraestructures, energia, sostenibilitat...):** El capital físic és essencial per al funcionament eficient de les empreses. L'Administració Pública és responsable de garantir la provisió d'infraestructures adequades (xarxes de transport, telecomunicacions, subministrament d'energia, etc.), que són fonamentals perquè les empreses puguin operar sense interrupcions i amb costos competitius. A més, en un món cada vegada més preocupat per la sostenibilitat, l'Administració ha de promoure un model energètic sostenible, promovent les energies renovables i facilitant l'accés de les empreses a aquestes fonts d'energia.

- **Capital humà (persones, talent, formació professional, universitat-empresa...):** El capital humà és l'actiu més important en qualsevol empresa i en qualsevol país. L'Administració Pública té la responsabilitat de garantir un sistema educatiu que formi persones altament qualificades, especialment a través de la formació professional i la promoció d'una col·laboració estreta entre les universitats i les empreses. Aquesta connexió és clau per garantir que els programes educatius s'ajustin a les necessitats del mercat laboral i que les empreses disposin del talent adequat per innovar i competir a nivell internacional.
- **Capital tecnològic (recerca, innovació, tecnologia...):** La innovació és fonamental per a la competitivitat, i aquí l'Administració Pública exerceix un paper crucial en la creació d'un entorn favorable per al desenvolupament tecnològic. Això es fa a través de polítiques de suport a la investigació i desenvolupament (R+D), la concessió d'ajudes i subvencions a empreses innovadores, i la implementació de marcs reguladors que afavoreixin l'ús de noves tecnologies, com la digitalització i la intel·ligència artificial. A més, l'Administració pot incentivar la col·laboració entre empreses i centres de recerca, creant ecosistemes d'innovació que potenciïn la creació de nous productes i serveis amb alt valor afegit.
- **Capital organitzatiu (resiliència, emprenedoria, cooperació públicoprivada, internacionalització...):** L'Administració Pública pot fomentar polítiques que afavoreixin la creació d'empreses i que proporcionin suport a les start-ups en les seves primeres etapes. Un altre aspecte fonamental és la promoció de la cooperació públicoprivada, que permet potenciar el millor del sector públic i el millor del sector privat, així com del Tercer Sector (associacions, fundacions, cooperatives...). Aquesta col·laboració es pot traduir en projectes conjunts de recerca, en l'execució de grans infraestructures o en la concessió de serveis que permeten generar més benestar amb millor qualitat i menors costos. L'Administració també pot impulsar la internacionalització de les empreses, oferint-los suport per accedir a nous mercats i reduint barreres burocràtiques.

En el cas de Catalunya, l'acumulació normativa derivada d'anys de noves disposicions ha creat un estoc de normes que poden considerar-se en desús o incompatibles amb la realitat actual. A més, la utilització de derogacions tàcites —en lloc de la derogació expressa— ha incrementat la confusió i dificultat per interpretar quin és el dret vigent en cada cas, atès que, sovint, la normativa anterior no ha estat oficialment substituïda per una de nova (Ortí Ferrer, 2021). Aquest fenomen posa en evidència un defecte en la tècnica legislativa que redueix l'eficàcia administrativa, ja que els funcionaris i usuaris dels serveis públics es troben amb normatives de difícil aplicació o amb règims regulatoris que no reflecteixen les necessitats presents.

Un altre problema de la producció normativa a Espanya és la manca d'una visió integral i estructurada del procés normatiu. Sovint, les normes i directives es desenvolupen de manera fragmentada i amb escassa coordinació entre departaments, sense tenir en compte els seus efectes conjunts en el sistema jurídic. Això ha portat a un model descentralitzat que genera incoherència normativa i obstaculitza la implementació eficient de les lleis (Boix Palop i Gimeno, 2020). Aquest defecte en l'estructura normativa no només afecta l'eficàcia administrativa sinó que incrementa les càrregues per a les

empreses, que sovint es veuen obligades a navegar per un marc regulador complex i inconsistent.

En conjunt, l'Administració Pública és la responsable de crear un marc regulador que fomenti un entorn competitiu on les empreses i les persones autònomes puguin prosperar i generar més valor econòmic i social. Això inclou la creació de lleis clares i justes, la reducció de la burocràcia i la facilitació dels tràmits empresarials.

Al mateix temps, l'actuació de l'Administració Pública i les empreses ha de fer-se amb uns valors sòlids com la responsabilitat social corporativa (RSC), l'equitat, la flexibilitat, l'excel·lència i l'esforç. Aquests valors han de guiar les estratègies de tots els actors per tal de construir un futur econòmic i socialment responsable. Una administració lenta i burocràtica pot generar costos addicionals i retards que minven la capacitat competitiva de les empreses i, al seu torn, redueixen el benestar de la població.

3. Estudis previs sobre eficàcia, eficiència i qualitat de l'Administració Pública

El recent informe Draghi (2024) destaca que la burocràcia europea és un obstacle important per a la competitivitat i que és un dels motius que explica el declivi europeu en relació amb els Estats Units i la Xina. L'informe subratlla que l'estructura reguladora de la Unió Europea és un fre per a moltes empreses, especialment per a les pimes. A més, els processos burocràtics i la falta de coordinació entre els estats membres han creat ineficiències significatives, cosa que ha afectat la capacitat de les empreses per escalar i competir a nivell global. Les empreses europees s'enfronten a obstacles en la innovació a causa de regulacions inconsistentes i restrictives.

I si parlem d'un problema europeu, quan ens referim a Espanya i, per tant, a Catalunya, el problema és més greu, ja que és pitjor que la mitjana de la Unió Europea. D'acord amb l'informe de la Comissió Europea (2023a), l'eficàcia de l'Administració Pública espanyola ha anat empitjorant des de finals dels anys noranta. Els principals problemes detectats són que la burocràcia és percebuda com a excessiva, amb una estructura rígida i processos que encara no estan completament digitalitzats, cosa que limita l'eficàcia dels serveis públics. Pel que fa a la confiança, només el 23% dels espanyols confia en el govern, i la percepció de corrupció en els governs locals contribueix a una imatge negativa.

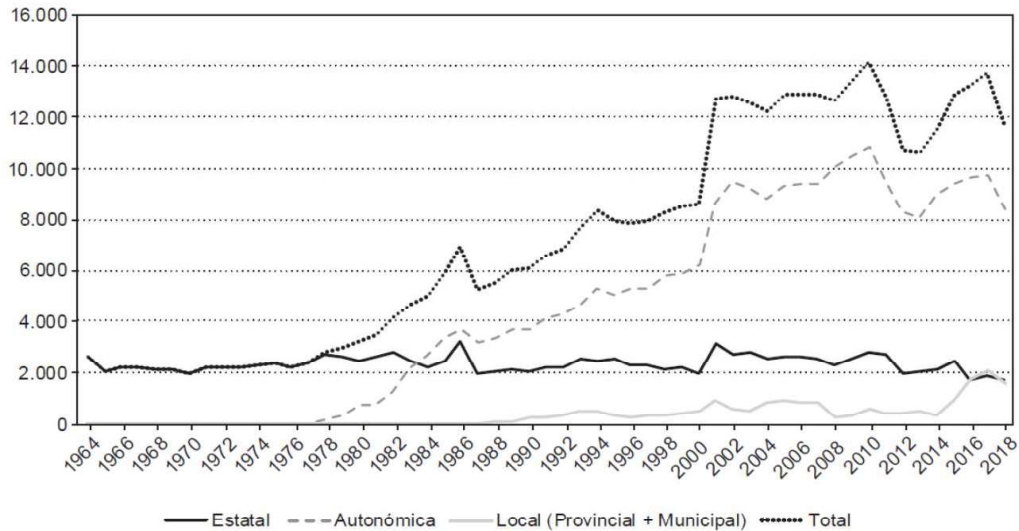
L'ordenament jurídic de Catalunya exemplifica alguns dels principals problemes associats a l'excés de regulació. L'absència d'un inventari sistematitzat i accessible del dret vigent no només dificulta l'accés a la informació jurídica sinó que també contribueix a un problema endèmic de seguretat jurídica, ja que els operadors i ciutadans desconeixen sovint quines disposicions són realment aplicables. Aquesta falta de transparència en el marc normatiu es tradueix en càrregues administratives addicionals, ja que les empreses es veuen forçades a invertir temps i recursos addicionals per assegurar-se que compleixen amb la normativa actual, tot i la seva ambigüïtat (Ortí Ferrer, 2021).

A continuació, analitzarem amb més detall aquesta problemàtica.

3.1. Quantitat de regulació

El primer problema que es produeix és l'excés de regulació, en comparació amb altres països amb els quals competim. A la figura 2, es comprova l'increment en el nombre de normes que s'aproven cada any a Espanya.

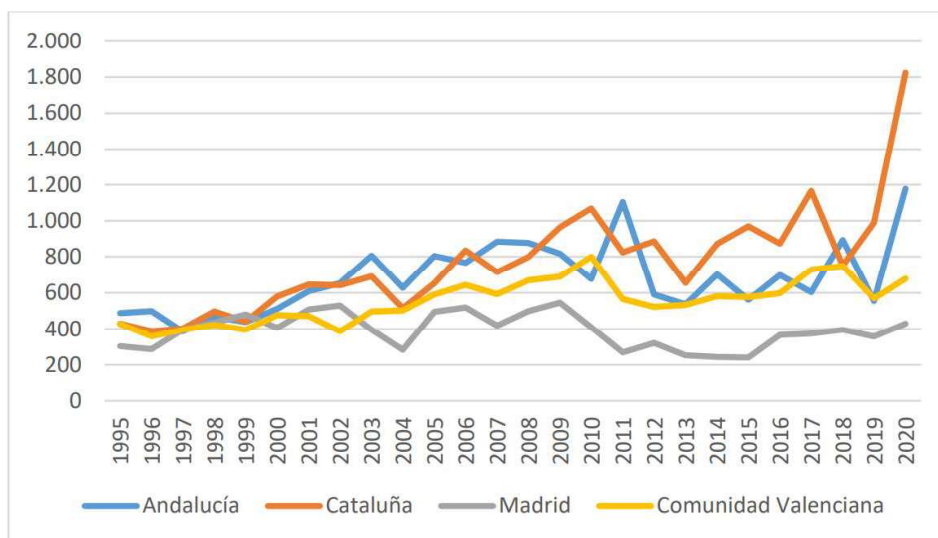
Figura 2. Evolució del nombre de normes estatals, autonòmiques i locals que s'han aprovat a Espanya des de 1964 fins a 2018



Font: Mora-Sanguinetti (2019).

I dins d'Espanya, a Catalunya el volum normatiu és més elevat en comparació amb altres comunitats autònomes, com es comprova a la figura 3.

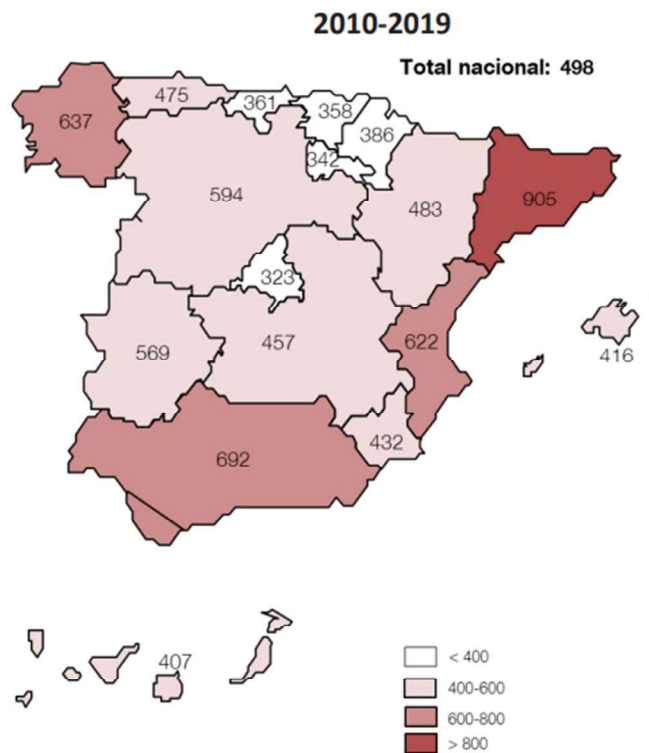
Figura 3. Evolució del nombre de normes estatals, autonòmiques i locals que s'han aprovat a Espanya des de 1964 fins a 2018



Font: Mora-Sanguinetti, J.S. i Soler, I. (2022).

Catalunya presenta una producció normativa mitjana anual de 905 normes entre 2010 i 2019, com es pot veure a la figura 4, una xifra que supera considerablement la mitjana estatal, fixada en 498 normes anuals. Aquest volum de normativa no pot atribuir-se exclusivament a una major descentralització o a l'ampliació de competències autonòmiques; més aviat, sembla indicar una tendència a la hiperregulació en el context català. Aquesta producció normativa elevada contribueix a un marc regulador especialment dens, fet que afegeix complexitat i augmenta les càrregues administratives per a les empreses, les quals es veuen obligades a navegar per un sistema normatiu fragmentat i en constant evolució (Banc d'Espanya, 2022). Això pot resultar particularment problemàtic per a les petites i mitjanes empreses, que sovint tenen menys recursos per fer front a aquestes exigències, alhora que dificulta la competitivitat en sectors d'alta regulació com el comerç, l'hostaleria i la construcció.

Figura 4. Mapa comparatiu del volum de regulació (mitjana 2010-2019) entre les diferents comunitats autònomes

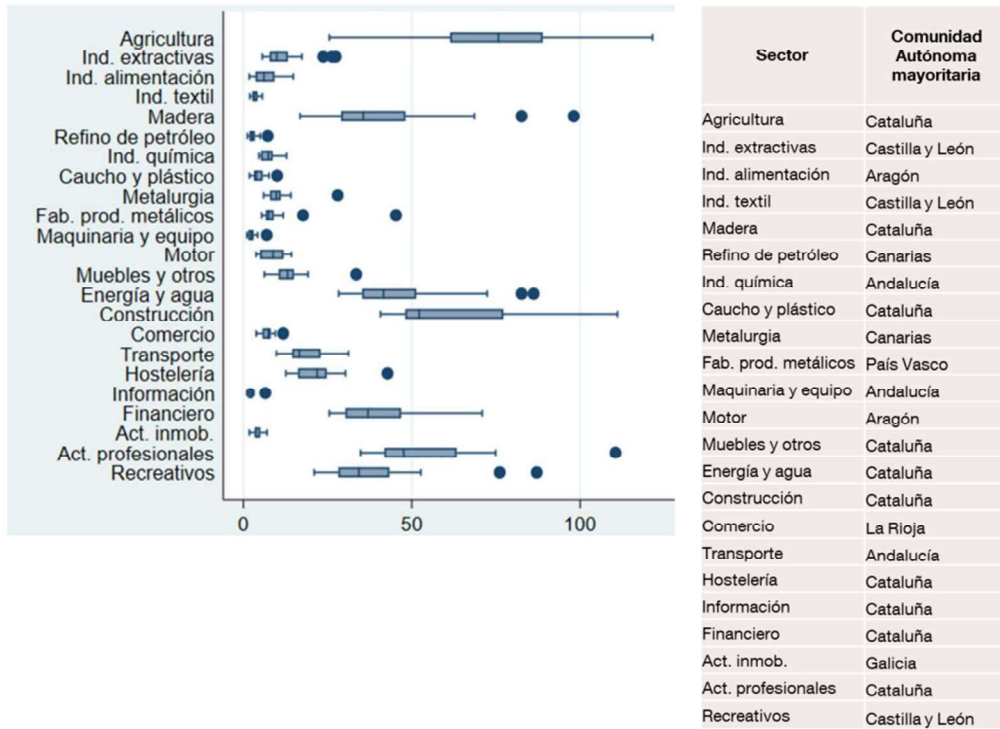


Font: Mora-Sanguinetti, J.S. i Soler, I. (2022).

L'anàlisi sectorial del Banc d'Espanya (2022) sobre la distribució de la producció normativa autonòmica mostra que Catalunya lidera en regulació en nombrosos sectors econòmics, incloent-hi l'agricultura, el comerç, l'hostaleria i el transport, com es mostra a la figura 5. Aquesta preeminència en la producció de normatives autonòmiques posa de manifest una política reguladora que impacta àmpliament en el teixit empresarial català, introduint barreres addicionals a les activitats econòmiques. La hiperregulació en aquests sectors clau implica que les empreses, especialment les pimes, han de dedicar recursos significatius a la gestió del compliment normatiu, fet que en limita la capacitat

de resposta i adaptació als canvis del mercat. Aquest context regulador actua, doncs, com un factor desincentivador per a la inversió i la innovació, a la vegada que redueix la flexibilitat del sector privat i les oportunitats de creixement (Banc d'Espanya, 2022).

Figura 5. Resultats de la regulació per sectors i comunitats autònomes



Font: Mora-Sanguinetti, J.S. i Soler, I. (2022).

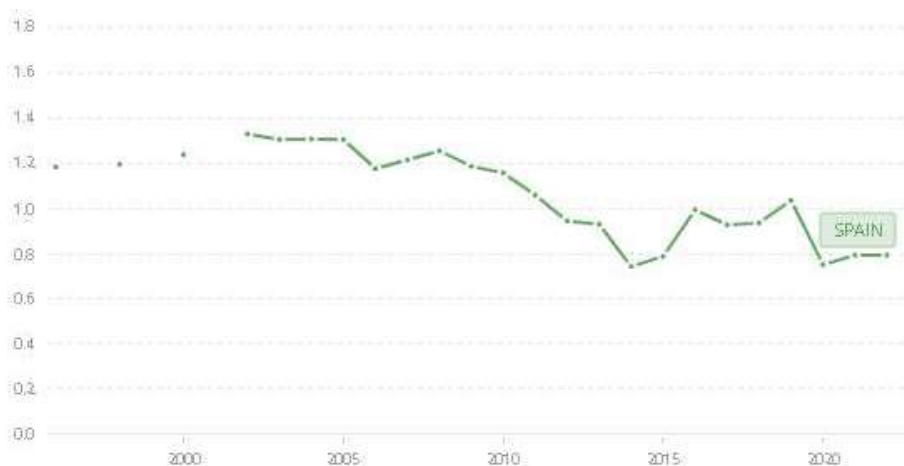
Des de 1978, la producció normativa s'ha multiplicat significativament i ha generat un cos legislatiu fragmentat i sovint incoherent. Aquesta proliferació de normes s'ha identificat com una font d'ineficiències que afecten directament les empreses, incrementant els costos de compliment i disminuint la competitivitat (Mora-Sanguinetti, 2019). La qualitat qüestionable d'aquestes normes, elaborades de vegades de manera precipitada, comporta incoherències i problemes d'interpretació que generen inseguretats jurídica. Això suposa una càrrega addicional per a les empreses, que necessiten un marc regulador clar i estable per poder operar eficientment.

L'informe del CTEESC assenjala una problemàtica recurrent en la política de millora reguladora de Catalunya, caracteritzada per una "excessiva càrrega administrativa". Aquesta situació no només afecta els ciutadans sinó també les empreses, que han de fer front a un entorn regulador fragmentat i cada vegada més complex. Segons el CTEESC, aquesta sobreproducció normativa i la manca d'un inventari clar de les disposicions vigents generen una inseguretats jurídica important, especialment perquè sovint es mantenen normatives obsoletes sense una derogació explícita. Aquest fenomen, també present a nivell europeu, augmenta els costos operatius de les empreses i fa més difícil el compliment normatiu, sobretot per a les pimes, a les quals els manquen recursos per adaptar-se a normatives ambigües i en canvi constant (CTEESC, 2022).

3.2. Qualitat de la regulació

A part de la quantitat de regulació, és important poder valorar la qualitat d'aquesta regulació. Sobre aquest tema, és útil l'Índex de Qualitat Regulatòria. Aquest índex pot tenir una puntuació que oscil·la entre -2,5 (menor qualitat regulatòria) i 2,5 (major qualitat regulatòria). Com es pot visualitzar a la figura 6, l'any 2022 Espanya va obtenir una puntuació de +1 en l'índex i es va situar per sota de la mitjana de la UE (+1,2), la qual cosa suggereix que hi ha marge per assolir i millorar els estàndards dels països amb millor rendiment dins de la Unió. A la figura 6 també es comprova que el valor de l'índex ha anat disminuint des de l'any 2002.

Figura 6. Evolució de l'Índex de Qualitat Regulatòria d'Espanya de 2002 a 2022



Font: Banc Mundial (2022)

La baixa qualitat normativa és un problema arrelat en l'ordenament jurídic espanyol, caracteritzat per una producció normativa que Santamaría Pastor qualifica de "desastre sense pal·liatius", assenyalant problemes com el desordre, la inestabilitat i la manca de claredat i proporcionalitat en les normes (Santamaría Pastor, 2016, citat per Ponce Solé, 2018). Aquest dèficit en la qualitat legislativa sovint es deriva de l'ús d'un llenguatge tècnic complex i la pràctica del "retalla i enganxa", de manera que es crea una normativa difícil d'interpretar per als ciutadans i empreses. Aquestes deficiències no només generen inseguretats jurídiques sinó que redueixen la confiança de les empreses en l'Administració Pública, dificultant així l'activitat econòmica i la competitivitat empresarial en sectors clau (Ponce Solé, 2018).

Segons Ponce Solé (2018), les normatives de baixa qualitat, que no aconsegueixen els objectius per als quals van ser dissenyades, generen inseguretats jurídiques, cosa que dificulta el compliment normatiu per part de les empreses i incrementa la possibilitat de litigis. La inadequació del marc normatiu actual sovint es tradueix en processos administratius ineficaços que no només retarden les activitats empresarials sinó que també afecten la confiança en la capacitat reguladora de l'Administració Pública. Aquesta situació s'agreuja amb l'augment de les "finestres" que permeten interpretar la norma de manera arbitrària, i amb la paralització de polítiques públiques, que s'anul·len o s'ajornen constantment (Ponce Solé, 2018).

A més, el CTESC destaca la “manca de coordinació interdepartamental” com un obstacle per a la implementació efectiva de les polítiques de simplificació reguladora. Aquesta manca de coordinació sovint es tradueix en polítiques descoordinades entre administracions que acaben incrementant les càrregues per a les empreses, que es veuen obligades a gestionar tràmits redundants en diverses instàncies. Els recursos limitats per avaluar l'impacte normatiu *ex ante* i *ex post* esdevenen també una limitació significativa, contribuint a una política reguladora que no aconsegueix adaptar-se a les necessitats del sector empresarial ni reduir les càrregues administratives de forma efectiva (CTESC, 2022). Aquesta situació exigeix un enfocament integral i estructurat per tal d'assegurar una millora sostenible en l'eficiència administrativa.

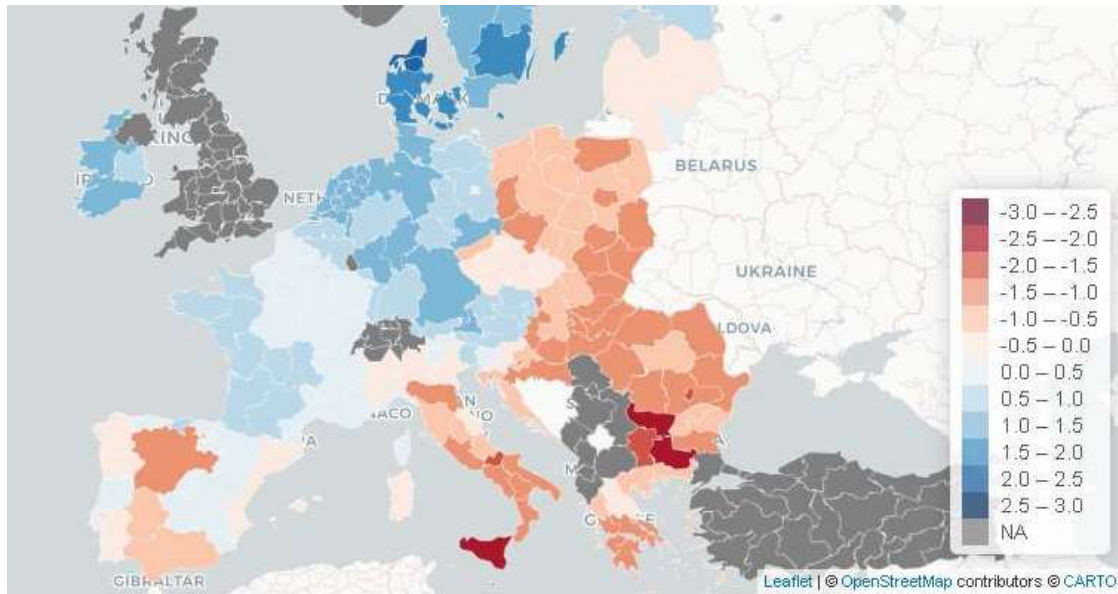
El procés de revisió normativa a Espanya mostra una clara dependència dels criteris jurídics formals, mentre que els impactes econòmics, socials o ambientals són sovint desatesos. Això reflecteix una visió restrictiva del paper de les normes, que limita la capacitat de la regulació per respondre a les necessitats reals de la societat i de l'economia. La pràctica d'aquesta revisió normativa predominantment formalista redueix l'efectivitat de les regulacions i incrementa la inseguretat jurídica per als agents econòmics (Boix Palop i Gimeno, 2020).

Un altre problema és la manca d'una cultura d'avaluació *ex post*. Tot i que la normativa preveu, en teoria, una avaluació *ex post* de les lleis un cop implementades, a la pràctica, aquests processos són escassos i es desenvolupen de manera poc sistemàtica. Aquesta absència d'avaluació impedeix determinar si les normes compleixen els seus objectius o si generen efectes no desitjats. La falta d'un sistema organitzat per analitzar els resultats d'una norma en el temps limita la capacitat de millora contínua de les polítiques públiques i genera una situació d'estancament en la qualitat normativa (Boix Palop i Gimeno Fernández, 2020).

3.3. Qualitat del govern

Sobre la qualitat dels governs, és d'utilitat l'European Quality of Government Index (EQI), indicador desenvolupat per l'Institut de Qualitat de Govern de la Universitat de Göteborg que mesura la qualitat dels governs a nivell regional dins de la Unió Europea. En l'edició de 2024, es van recollir les opinions de 135.227 persones de 210 regions dels 27 estats membres de la UE. L'enquesta inclou preguntes sobre percepció de la corrupció, sobre si els serveis públics es proporcionen de manera equitativa, sense discriminació ni favoritismes i eficàcia, eficiència i qualitat dels serveis públics. D'acord amb la figura 7, Espanya i Catalunya presenten una puntuació per sota de la mitjana europea (-0,232) en qualitat de govern. Això indica que els ciutadans perceben nivells més alts de corrupció, menor imparcialitat i una qualitat inferior en els serveis públics en comparació amb altres regions europees. Aquestes dades suggereixen la necessitat d'implementar mesures per millorar la governança i la prestació de serveis públics a la regió.

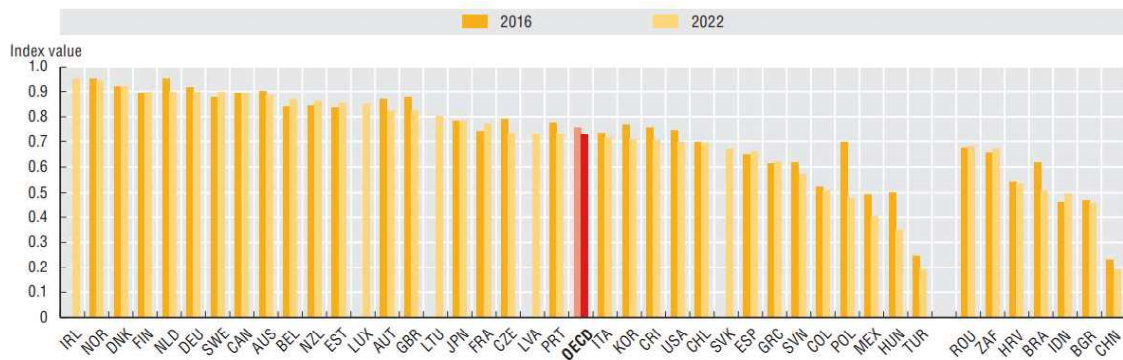
Figura 7. European Quality of Government Index 2024, en què Catalunya consta amb una puntuació de -0,232



Font: Charron, N. Et al (2024).

Un altre aspecte que té a veure amb la qualitat del govern en relació amb la llibertat de justícia. En aquest punt, com es comprova a la figura 8, també hi ha dades desfavorables per a Espanya, que té un índex inferior a la mitjana de països de l'OCDE.

Figura 8. Evolució de 2016 a 2022 de la llibertat de la justícia davant la influència inadequada del govern



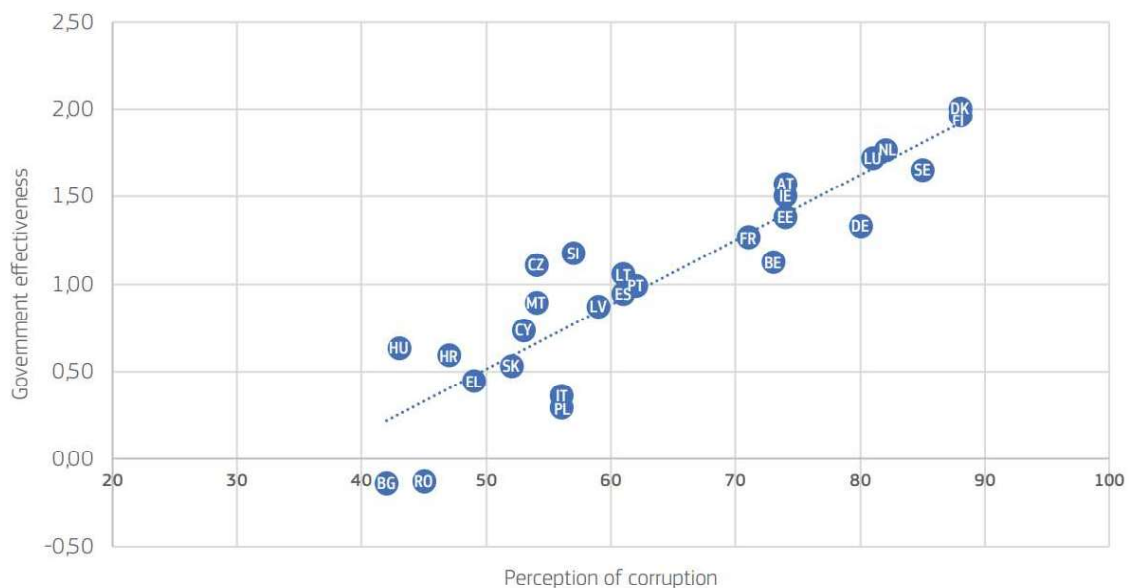
Nota: L'índex té un valor entre 0 (pitjor situació) i 1 (millor situació).

Font: World Justice Project.

3.4. Relació entre eficàcia governamental i corrupció

I continuant amb la qualitat del govern, en aquest apartat relacionem l'eficàcia governamental amb la corrupció. Com es comprova a la figura 9, l'eficàcia del govern està molt relacionada amb la corrupció. A més corrupció, menor eficàcia de l'Administració Pública i viceversa, a menys corrupció, més eficàcia. Espanya se situa en una posició intermèdia en les dues dades (eficàcia de l'Administració Pública i percepció de corrupció), lluny dels països nòrdics, que són els que tenen millors valoracions i per sota també de Portugal i França, però en millor posició que Itàlia.

Figura 9. Correlació entre eficàcia del govern i percepció de la corrupció



Font: Comissió Europea (2023a) basat en Banc Mundial (2021) i Transparency International (2021).

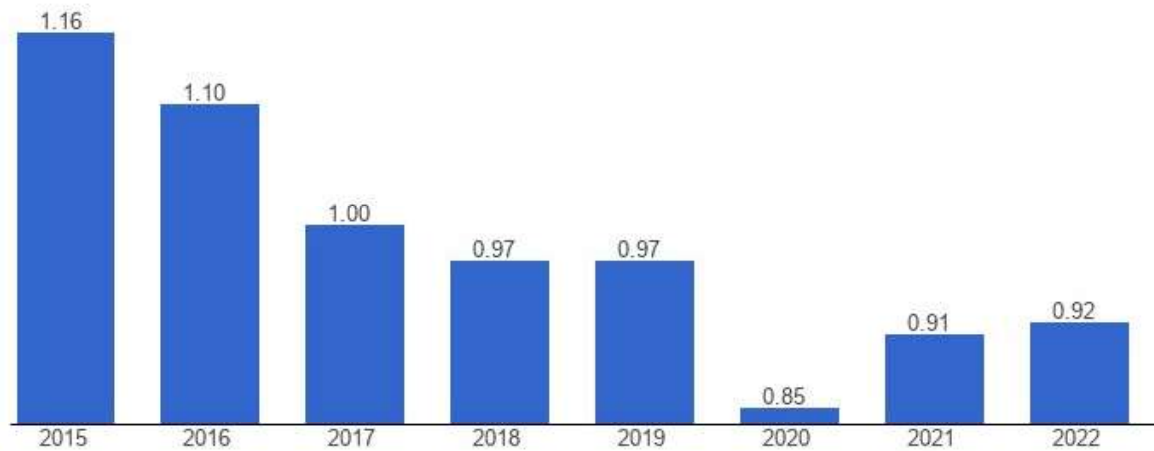
3.5. Efectivitat del govern

Per a valorar l'efectivitat dels governs, és útil l'Índex d'Efectivitat del Govern desenvolupat pel Banc Mundial que avalua l'efectivitat i la qualitat dels serveis públics.

L'índex es calcula a partir de diverses fonts de dades, incloent-hi enquestes a ciutadans, empreses i experts. Les puntuacions van des de -2,5 (menor efectivitat) fins a 2,5 (major efectivitat). Una puntuació més alta indica una percepció positiva de l'efectivitat del govern, mentre que una puntuació més baixa suggereix deficiències en la qualitat dels serveis públics i en la implementació de polítiques.

D'acord amb la figura 10, Espanya va obtenir una puntuació de 0,92 en l'Índex d'Efectivitat del Govern el 2022 i, comparant amb 2015, ha experimentat una important caiguda. Aquesta puntuació és inferior a la mitjana de la Unió Europea, que és de 0,98 i indica que hi ha marge de millora per assolir els nivells dels països amb les puntuacions més altes, com Dinamarca, que va obtenir una puntuació d'1,99.

Figura 10. Evolució del Government Effectiveness Index per a Espanya de 2015 a 2022



*Nota: El valor de l'índex se situa entre +2,5 (més qualitat) -2,5 (menys qualitat)
Font: The World Bank*

3.6. Càrregues administratives: procediments, dies i cost

Com molts estudis posen de manifest, per exemple els informes del Banc Mundial (2020), a Espanya les càrregues administratives són importants. Això es comprova si les mesurem en termes de nombre de procediments, nombre de dies i de cost (veure figura 11).

Figura 11. Nombre de procediments, dies i cost de diversos tràmits a realitzar a Espanya en comparació amb la mitjana dels països de l'OCDE i amb el millor país

	Espanya	Mitjana dels països de l'OCDE amb més ingressos	Dada del país que ho fa millor
Crear una empresa			
Nombre de procediments	7	4,9	1
Dies	12,5	9,2	0,5
Cost (sobre la renda per capita)	3,9%	3,0%	0%
Permís d'obres			
Nombre de procediments	13	12,7	Sense dades
Dies	147	152	
Cost (sobre el total de l'obra)	4,7%	1,5%	
Registre de propietats			
Nombre de procediments	6	4,7	1
Dies	13	23,6	1
Cost (sobre el total de la propietat)	6,1%	4,2%	0

Font: World Bank Group (2020a)

Aquest rànquing (World Bank Group, 2020b), que es va calcular per a 190 països fins l'any 2020, situava Espanya en la posició 97 pel que fa a creació d'empreses, en la posició 79 en la tramitació de llicències d'obres i en la posició 59 pel que fa a registre de propietat.

Una mostra del problema de la lentitud de molts procediments el tenim en l'àmbit de la justícia. A la figura 12 es comprova que el nombre de dies que es tarda a resoldre un cas judicial a Espanya és més elevat que en la mitjana dels països de l'OCDE.

Figura 12. Nombre de dies que es tarda a resoldre un cas judicial

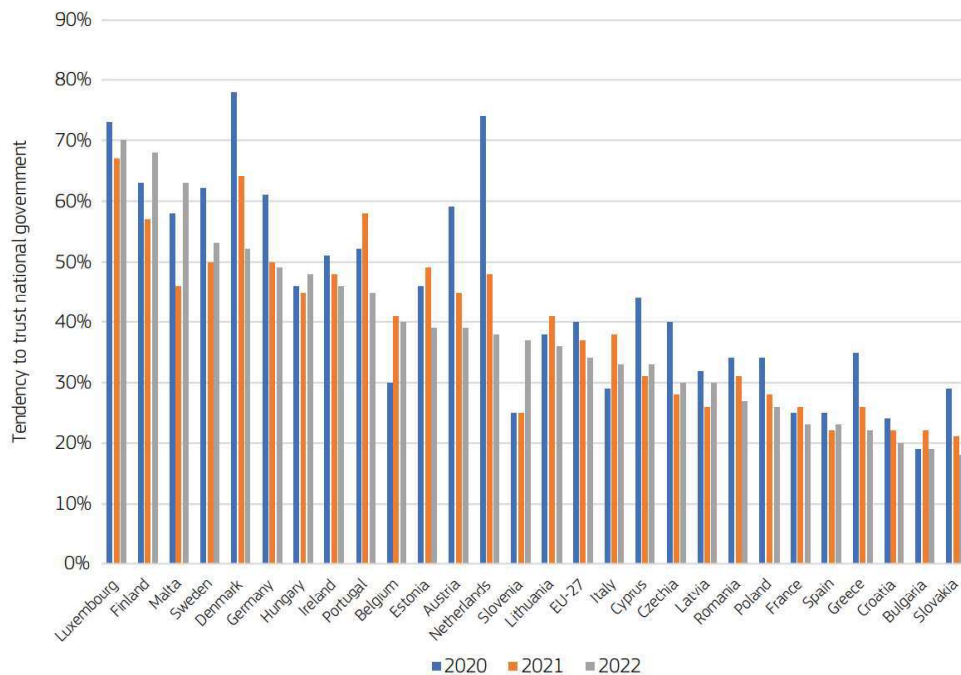
Estat	Dies que es tarda a resoldre un cas judicial	
	2016	2020
Mitjana de l'OCDE	214	266
Espanya	281	468

Font: OCDE (2023).

3.7. Confiança en els governs

Els aspectes anteriors influeixen decisivament en la confiança que inspiren els governs. A la figura 13 es comprova que Espanya és el cinquè estat amb menys confiança en el govern de l'estat per part dels ciutadans i, com en molts altres estats, en els darrers anys aquest indicador ha tendit a disminuir.

Figura 13. Evolució de la confiança, entre 2020 i 2022, dels ciutadans en els governs dels 27 estats de la UE



Font: Comissió Europea (2023a).

3.8. Burocràcia i competitivitat

Els problemes esmentats passen factura i afecten la competitivitat, que és un dels principals objectius de les polítiques governamentals i del sector públic. A la figura 15 es comprova que en el rànquing de competitivitat d'IMD (2024) que es calcula per a 67 països, Espanya ha anat empitjorant la seva posició i de 2020 a 2024 ha passat de la 36 a la 40.

Figura 15. Evolució de la posició de la competitivitat d'Espanya de 2020 a 2024 en un total de 67 països



Font: IMD (2024)

En aquest mateix estudi (IMD, 2024) es comprova que l'aspecte en què Espanya rep pitjors puntuacions és l'eficiència del govern, que passa de la posició 44 el 2020 a la posició 58 el 2024 (veure figura 16).

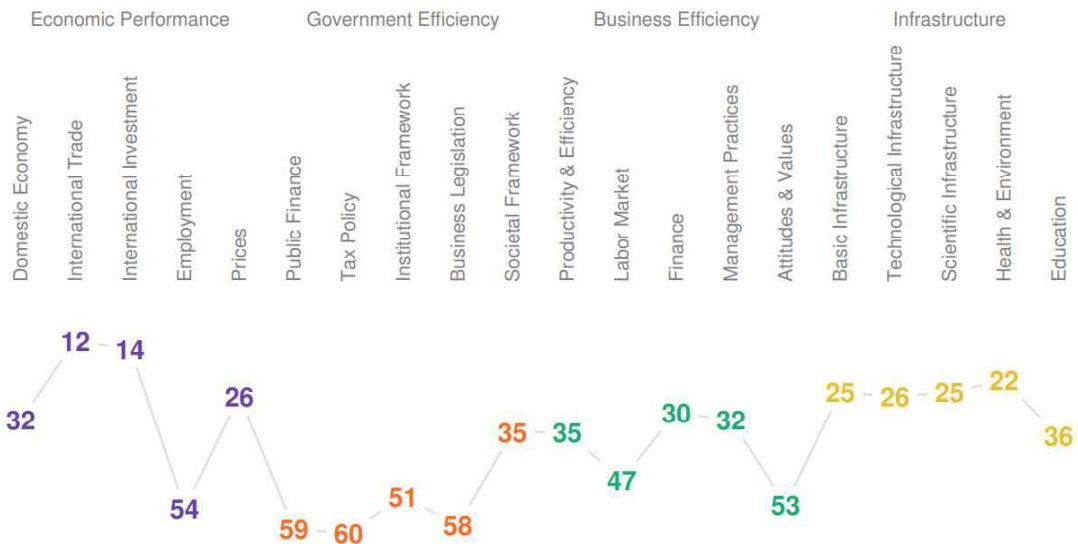
Figura 16. Evolució de la posició de l'eficiència del govern d'Espanya de 2020 a 2024 sobre un total de 67 països



Font: IMD (2024)

A la figura 17, es comprova que els temes relacionats amb l'administració pública espanyola són els pitjors puntuats. En canvi, el rendiment econòmic, l'eficiència de les empreses i les infraestructures reben millors puntuacions.

Figura 17. Puntuació de les diferents dimensions relacionades amb la competitivitat espanyola en relació amb un total de 67 països



Font: IMD (2024)

3.9. Burocràcia i emprenedoria

Una mostra de l'impacte en la competitivitat la tenim en les conseqüències que tenen les càrregues administratives per a l'emprenedoria. D'acord amb l'informe GEM Catalunya (2024a), les persones expertes consultades opinen en relació amb les condicions de l'entorn per emprendre que la situació a Catalunya és millor que a Espanya, però pitjor que als estats de la UE amb més ingressos (veure figura 18).

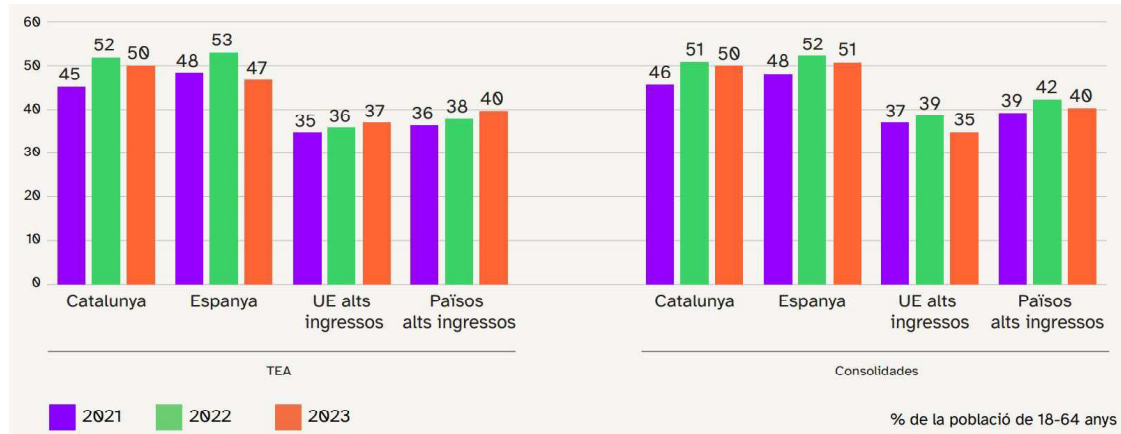
Figura 18. Evolució de la percepció de dificultats per a iniciar un negoci a Catalunya, a Espanya, en països de la UE amb ingressos alts o del món amb ingressos alts

	Programes governamentals: burocràcia i impostos (de 0 a 10)
Catalunya	4,6
Espanya	3,2
UE Ingressos alts	4,7
Països ingressos alts	5,1

Font: GEM (2024a).

En relació amb la percepció de dificultats per a iniciar un negoci, a la figura 19 es comprova que la percepció és pitjor a Catalunya que als països de la UE o del món amb ingressos alts.

Figura 19. Evolució de la percepció de dificultats per a iniciar un negoci a Catalunya, a Espanya, en països de la UE amb ingressos alts o del món amb ingressos alts

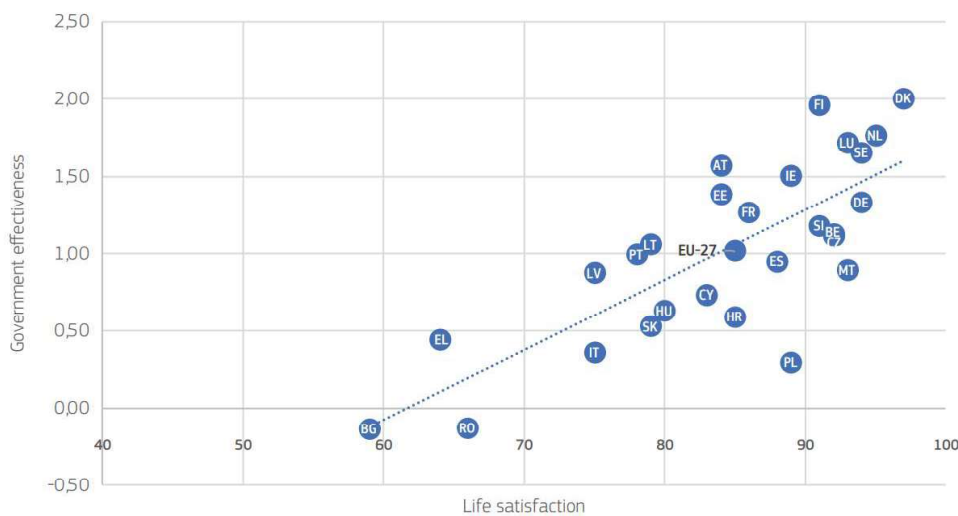


Font: GEM (2024b).

3.10. Relació entre eficàcia governamental i satisfacció amb la vida dels ciutadans

Els problemes exposats, a més de perjudicar la competitivitat, també afecten el benestar dels ciutadans. Com mostra la figura 20, hi ha una correlació positiva entre aquestes dues variables. Quan es millora l'eficàcia de l'administració pública es millora la satisfacció dels ciutadans.

Figura 20. Correlació entre eficàcia del govern i satisfacció amb la vida dels ciutadans



Source: World Bank, World Governance Indicators and Standard Eurobarometer

Font: Banc Mundial (2021) i Comissió Europea (2023a).

A partir de les dades exposades, s'ha constatat que tant Catalunya com Espanya presenten una situació desfavorable en diversos indicadors clau en comparació amb altres països. En primer lloc, la burocràcia és percebuda com a excessiva, amb procediments més lents i complexos que la mitjana de la Unió Europea, i afecta negativament l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública. A més, Espanya destaca per una elevada percepció de corrupció, que impacta directament en la qualitat del govern, i per una baixa confiança dels ciutadans en les institucions públiques. Són problemes que expliquen que Catalunya i Espanya es trobin en una posició desavantajosa en termes de competitivitat i benestar dels ciutadans.

3.11. Burocràcia defensiva i els seus efectes en l'eficàcia administrativa

La burocràcia defensiva és una manifestació concreta de les disfuncions de l'Administració Pública en entorns altament regulats. Tal com assenyala Boto Álvarez (2023), es caracteritza per la inacció o la rigidesa dels funcionaris, que actuen amb prudència excessiva per evitar riscos personals, sovint en detriment de l'eficiència i la qualitat dels serveis públics. Aquest fenomen és especialment evident en sistemes com el d'Espanya, on la complexitat normativa, la manca de coordinació interdepartamental i una cultura de baixa tolerància a l'error fomenten pràctiques d'autoprotecció. Per exemple, la dependència excessiva de procediments rígids o la utilització de la tecnologia com a escut defensiu són formes de burocràcia defensiva que dificulten la implementació de reformes i la resolució àgil de tràmits (Boto Álvarez, 2023).

La burocràcia defensiva no és només un problema tècnic, sinó que també té una dimensió psicològica i organitzativa. Factors com la percepció de risc, la manca de motivació i una cultura del servei públic feble contribueixen a aquesta actitud. Per abordar el problema, és necessari simplificar els marcs normatius, fomentar una major confiança interna i ciutadana, i establir mecanismes que incentivin la presa de decisions responsables però valentes, tot promovent una administració pública resilient i orientada als resultats (Boto Álvarez, 2023).

4. Enquesta als socis de PIMEC

Aquesta secció està centrada en l'enquesta que s'ha dut a terme amb empreses sòcies de PIMEC, per recollir dades sobre la seva experiència amb els tràmits administratius. L'enquesta ha estat contestada per 705 empreses i el període de recepció de les respostes ha anat del 25 d'octubre a l'11 de novembre de 2024. A l'Annex 1 es facilita la fitxa de l'enquesta.

4.1. La percepció de la pimec davant els tràmits administratius

La tramitació administrativa és una de les funcions necessàries a l'hora de portar a terme una activitat econòmica. La simplificació administrativa acostuma a ser una demanda constant per part de les nostres pimes. Per tal de copsar la percepció que en tenen les petites i mitjanes hem portat a terme una enquesta entre els nostres associats. La resposta ha estat força alta, 705 respostes¹. L'enquesta s'ha dividit en diferents apartats: dades generals de la teva empresa, la teva experiència amb els tràmits administratius, impacte sobre la competitivitat de la teva activitat empresarial, i suggeriments de millora.

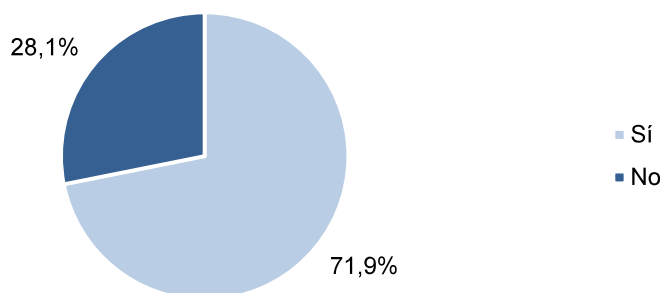
4.2. Experiència de les pimes amb els tràmits administratius

Els tràmits administratius són processos que els ciutadans i, en el nostre cas específic les empreses, han de seguir per interactuar amb l'administració pública. Poden ser sol·licituds, declaracions de responsable, comunicacions prèvies, recursos administratius, notificacions, certificats,...

En primer lloc demanàvem si havien realitzat tràmits, com ara sol·licitar una llicència, autorització administrativa..., amb alguna administració pública (ajuntament, Generalitat, estat) en els últims 2 anys, sense tenir en compte ajuts, subvencions ni tràmits recurrents amb la Seguretat Social o amb Hisenda. El 71,9% de les pimes n'havien realitzat.

Figura 21. Pimes que han realitzat algun tràmit no recurrent en els últims 2 anys

Percentatge sobre el total de respostes



PIMEC (2024)

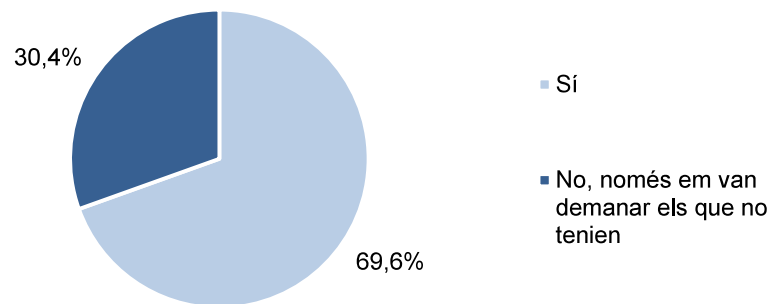
En general, quan es realitzen tràmits amb l'administració, no hauria de ser necessari aportar documentació que ja tenen. Normalment l'administració ja disposa de

¹ Veure Fitxa tècnica de l'enquesta

documents rellevants de l'empresa, com poden ser el NIF, l'escriptura de constitució en el cas de societats, declaracions de responsables ja presentades... Val a dir que en algunes sol·licituds i comunicacions pot ser útil fer referència a documents que l'administració ja té per facilitar el procés. En aquest sentit, de les pimes que havien realitzat algun tràmit no recurrent en els últims 2 anys i en relació amb l'últim tràmit administratiu realitzat, més de dues tercers parts de les empreses van haver d'aportar documents que ja havien aportat amb anterioritat a la mateixa administració.

Figura 22. Pimes que durant l'últim tràmit administratiu realitzat van haver d'aportar documents que ja havien aportat amb anterioritat a la mateixa administració

Percentatge sobre el total de respostes

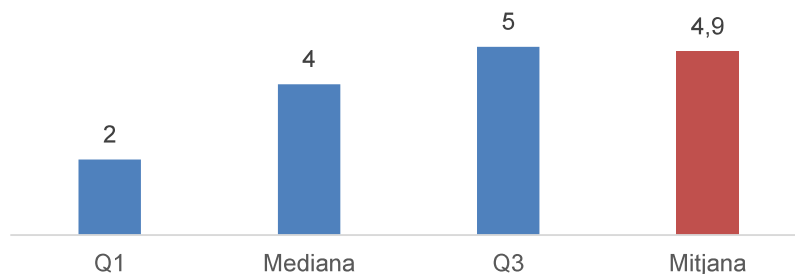


PIMEC (2024)

En relació amb el nombre de documents de què ja disposava l'administració que es van haver de tornar a aportar, una quarta part d'empreses en va haver d'aportar 5 o més, la meitat de les empreses 4 o més, i només una quarta part, 2 o menys.

Nombre de documents

Unitats

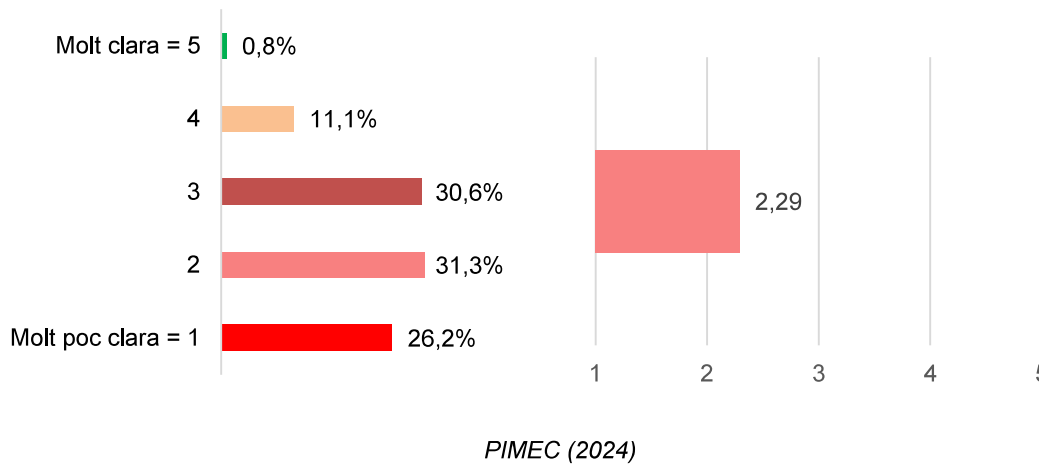


PIMEC (2024)

En relació amb els tràmits administratius no recurrents, s'ha demanat que es faci una valoració sobre la claredat de la informació proporcionada per l'administració en una escala d'1 a 5, essent 1 = Informació molt poc clara i 5 = Informació molt clara. Destaca

que la puntuació mitjana obtinguda ha estat de 2,29, a certa distància del que seria l'aprovat, que se situaria en 3. En el mateix sentit, destaca que només l'11,9% dels enquestats puntuen la claredat en valors de 4 o 5 i, en canvi, els que la puntuen en 1 o 2 suposen el 57,5%.

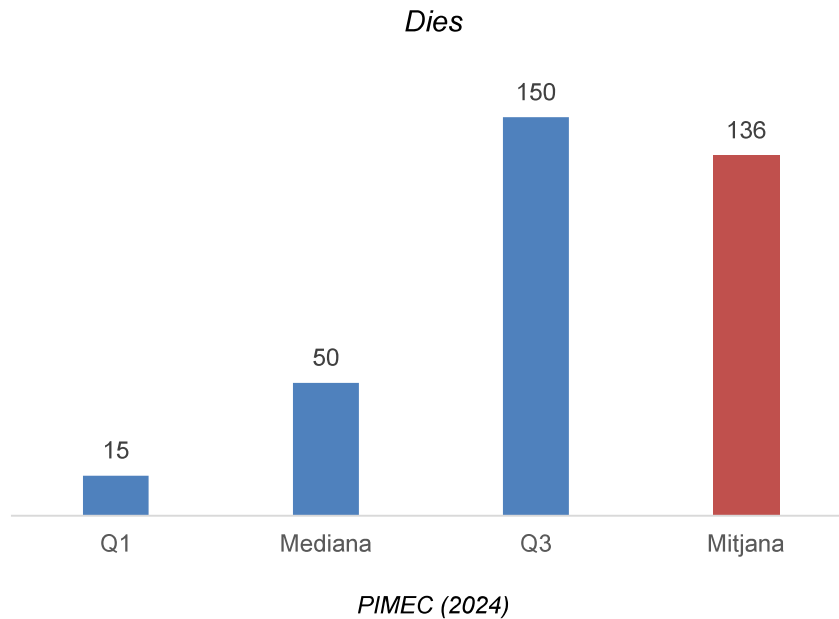
Figura 23. Valoració de la claredat de la informació proporcionada per l'administració per a realitzar els tràmits
Percentatge *Valoració mitjana*



El temps de resposta de l'administració pot variar segons el tipus de procediment. En general, el termini màxim en què s'ha de notificar una resolució expressa serà el fixat per la norma reguladora del procediment corresponent. Aquest termini no podrà excedir de 6 mesos, llevat que una norma amb rang de llei n'estableixi un de més llarg o així vingui recollit en el dret de la Unió Europea. Quan les normes reguladores dels procediments no fixin el termini màxim, aquest serà de 3 mesos.

En el cas de la nostra enquesta, el termini mitjà de resposta va ser de 136 dies (4,5 mesos), per sobre dels 3 mesos i a prop del termini màxim de 6 mesos. No obstant això, una quarta part de les pimes van obtenir la resposta per part de l'administració per sobre dels 150 dies (5 mesos), la meitat per sobre dels 50 dies (1,7 mesos); una quarta part de les empreses van ser més afortunades i van obtenir la resposta en 15 o menys dies.

Figura 24. Quan de temps va trigar l'administració a donar resposta al teu tràmit més recent?

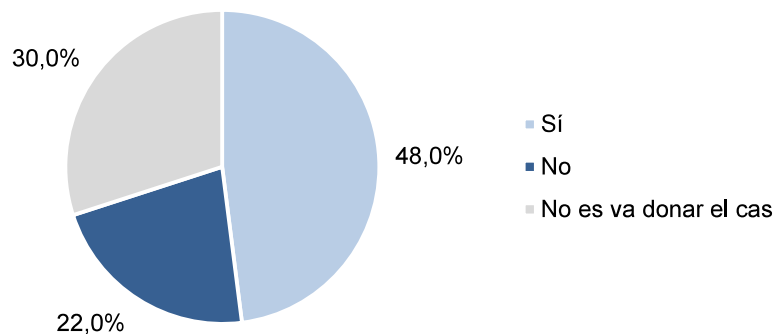


Un dels aspectes que sovint s'esmenta quan es parla de tramitació administrativa és que el fet que intervinguin diverses administracions a l'hora d'obtenir un permís, llicència, etc., acostuma a complicar la tramitació alhora que implica uns terminis de resolució més llargs, normalment derivats d'una coordinació entre les diferents administracions millorable.

En el cas de la nostra enquesta, en el 30% dels casos la tramitació no va necessitar de la intervenció de diferents administracions i el 70% restant sí. En aquest cas, el 48,0% va tenir problemes o retards derivats de la necessitat de coordinar-se entre diferents administracions i el 22,0% no en va tenir.

Figura 25. Durant el darrer tràmit, vas tenir problemes o retards derivats de la necessitat de coordinar-se entre diferents administracions?

Percentatge sobre el total de respostes



PIMEC (2024)

Davant la pregunta oberta de: **“Quin tipus de problemes vas experimentar?”**, podem agrupar les respostes en diverses categories:

- Descoordinació entre administracions, entre departaments, fins i tot entre organismes del mateix departament
- Duplicació de la documentació sol·licitada
- Retards en la resposta
- Claredat en la informació per a realitzar el tràmit
- Diferents criteris davant el mateix tràmit
- Problemes en la tramitació seqüencial: fins que no tinc un permís determinat no puc avançar en el tràmit
- Manca d'atenció
- Altres:
 - ✓ La tramitació d'autorització administrativa per a parcs fotovoltaics de menys de 5 MW és extremament lenta per la incoherència entre departaments
 - ✓ Idioma de la documentació, traducció de documents públics (escriptures notarials), diferents criteris segons CA.
 - ✓ Per a fer un simple canvi de nom de l'activitat d'un restaurant s'han hagut de mirar el projecte 6 enginyers diferents (projectista, bombers, jocs i espectacles, instal·lació de gas, instal·lació frigorífica i enginyer municipal).

Les subvencions són instruments de política pública que consisteixen en l'atorgament d'ajuts econòmics i que les administracions poden fer servir per promoure el desenvolupament social i econòmic de manera equitativa i sostenible. Entre d'altres, poden tenir diverses finalitats, com ara:

- Ajudar a promoure activitats que beneficien la societat, com ara projectes culturals, socials o mediambientals.
- Abordar desigualtats econòmiques i socials, ajudant a equilibrar les oportunitats per a grups desfavorits o regions amb menys recursos.
- Fomentar comportaments positius per incentivar actuacions que es consideren beneficioses, com la innovació, la sostenibilitat o la formació professional.
- Donar suport a l'emprenedoria en facilitar l'accés a recursos per a petites empreses i emprenedors, ajudant a estimular l'economia local i a crear llocs de treball.

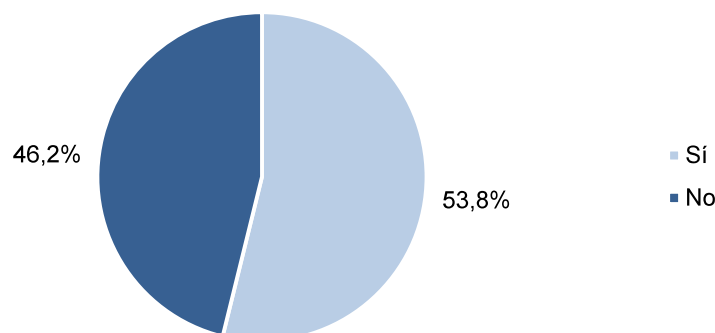
La tramitació de subvencions s'articula a partir d'un procés administratiu que implica diverses fases per a l'atorgament dels ajuts econòmics. En general el procés s'articula a partir de les següents fases:

- Convocatòria: Publicació de les bases reguladores i dels criteris d'atorgament.
- Presentació de sol·licituds: Els interessats presenten les seves sol·licituds dins del termini establert.
- Avaluació: Les sol·licituds es valoren segons els criteris fixats.
- Resolució: S'atorguen les subvencions a les sol·licituds que hagin obtingut millor puntuació.

Els resultats de la nostra enquesta indiquen que el 53,8% de les pimes havien sol·licitat alguna subvenció o tipus d'ajut en els darrers 2 anys.

Figura 26. Has sol·licitat algun ajut o subvenció en els darrers 2 anys?

Percentatge sobre el total de respostes



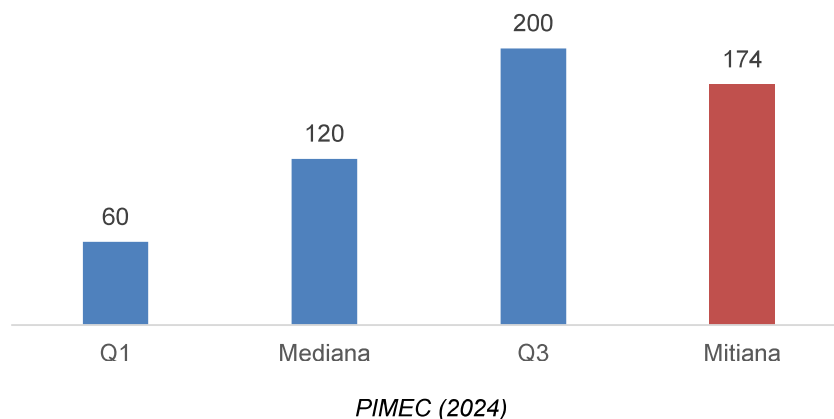
PIMEC (2024)

El termini de resolució de subvencions pot variar segons la normativa específica de cada convocatòria, però és un element fonamental per garantir la transparència i l'eficiència en la gestió dels recursos públics. Segons la Llei General de Subvencions (LGS), el termini màxim per resoldre i notificar la resolució d'una convocatòria de subvencions és de 6 mesos a partir de la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds. Un cop presa la decisió, l'Administració ha de notificar als sol·licitants la resolució, que pot ser tant d'atorgament com de denegació de la subvenció.

En el cas de la nostra enquesta, el termini mitjà de resolució de la petició va ser de 174 dies (5,8 mesos), molt a prop del termini màxim de 6 mesos. No obstant això, una quarta part de les pimes van obtenir la resposta de l'administració per sobre dels 200 dies (6,7 mesos), la meitat per sobre dels 120 dies (4 mesos). En positiu, una quarta part de les empreses van ser més afortunades i van obtenir la resposta en 60 o menys dies.

Figura 27. En quin termini l'administració va resoldre la petició de l'ajut o de la subvenció?

Dies



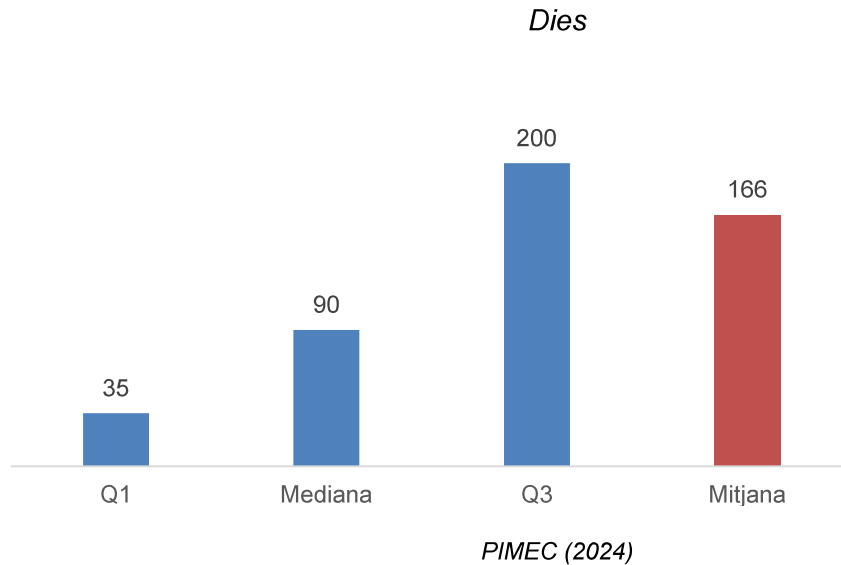
El termini de cobrament d'una subvenció pot variar segons la normativa específica de cada convocatòria, però, en general, aquí tens alguns punts clau a tenir en compte:

- Abans de cobrar la subvenció, el beneficiari ha de justificar que ha realitzat l'activitat o projecte per al qual es va concedir la subvenció, la justificació prèvia. Aquesta justificació ha de presentar-se dins d'un termini determinat, que normalment és de tres mesos des de la finalització de l'activitat.
- Un cop presentada la justificació i acceptada per l'òrgan que concedeix l'ajut, es procedirà al pagament de la subvenció. El pagament pot ser total o parcial, depenent de la justificació presentada.

Cal matisar que les subvencions es poden pagar de diverses maneres, incloent-hi pagaments anticipats o pagaments a posteriori, un cop s'ha verificat la justificació.

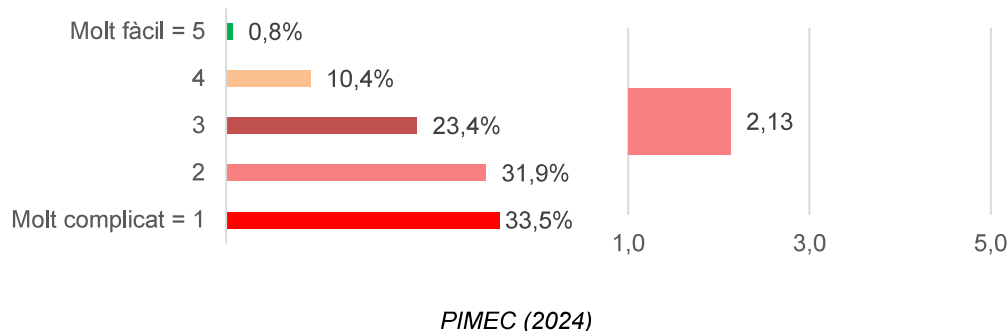
En el cas de la nostra enquesta, de les subvencions que han rebut un atorgament positiu, el termini mitjà de cobrament de la subvenció va ser de 166 dies (5,5 mesos). No obstant això, una quarta part de les pimes van cobrar per sobre dels 200 dies (6,7 mesos), la meitat per sobre dels 90 dies (3 mesos). En positiu, una quarta part de les empreses van ser més afortunades i van obtenir el cobrament en 35 o menys dies.

Figura 28. Des de la resolució, amb atorgament positiu, en quin termini vas cobrar la subvenció?



En relació amb el procés de tramitació de l'ajut o subvenció, s'ha demanat que es faci una valoració en una escala d'1 a 5, essent 1: Procés molt complicat i 5: Procés molt fàcil. Destaca que la puntuació mitjana obtinguda ha estat de 2,13, a certa distància del que seria l'aprovat, que se situaria en 3. En el mateix sentit, només l'11,2% dels enquestats puntuen la facilitat del procés en valors de 4 o 5 i, en canvi, els que el puntuen en 1 o 2, procés complicat, suposen el 65,4%.

Figura 29. Valora el procés de tramitació de l'ajut o subvenció
Percentatge *Valoració mitjana*



4.3. Impacte sobre la competitivitat

L'impacte de la tramitació administrativa en la competitivitat empresarial és significatiu i pot influir en diversos aspectes de l'activitat econòmica. Així:

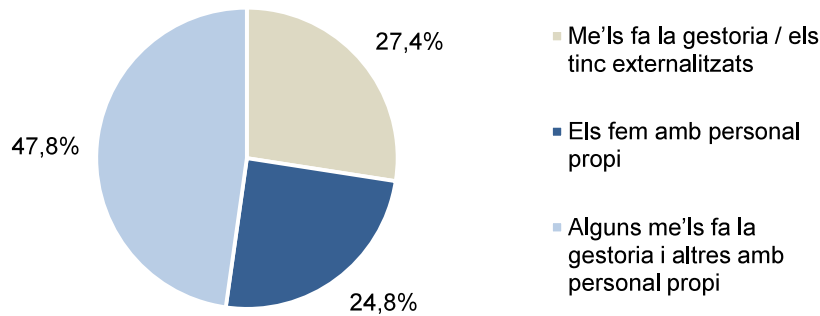
- La càrrega burocràtica pot traduir-se en temps i recursos addicionals que les empreses han de dedicar a complir amb tràmits, en comptes de centrar-se en la seva activitat principal.
- Hi ha un consens generalitzat per part de les empreses sobre la necessitat que l'administració simplifiqui els tràmits i en millori l'eficàcia.
- La càrrega administrativa excessiva pot desincentivar la innovació, ja que les empreses dediquen menys temps i recursos a desenvolupar nous productes o serveis i més a gestionar tràmits burocràtics.
- Una tramitació administrativa més eficient i simplificada pot contribuir significativament a millorar la competitivitat empresarial, permetent que les empreses se centrin en el seu creixement i innovació.

Si bé l'objecte d'aquest informe no és fer una valoració econòmica de l'impacte de la tramitació administrativa en la competitivitat empresarial, sí que podem considerar alguns factors que poden influir en els costos i beneficis per a les empreses. Així, una valoració econòmica concreta hauria d'incloure l'estimació dels costos associats a la burocràcia (temps perdut, costos laborals) en comparació amb els beneficis potencials d'una administració més eficient. Això podria implicar una anàlisi cost-benefici que ajudi a quantificar l'impacte de la simplificació administrativa en el creixement empresarial. Alguns elements a tenir en compte serien:

- El temps i recursos que les empreses dediquen a gestionar tràmits administratius
- La dificultat en la tramitació pot fer que les empreses perdin oportunitats de mercat, ja que no poden respondre ràpidament a les demandes o innovar com ho farien en un entorn menys burocràtic.

Una primera qüestió seria conèixer quina part de les empreses necessiten contractar serveis externs per a poder donar resposta a la tramitació administrativa, quina part ho fa amb personal propi i quina part combina les dues opcions. En el nostre cas, un 27,4% d'empreses té la tramitació administrativa externalitzada (gestoria,...), el 24,8% ho fa amb personal propi i la majoria, 47,8%, combina els dos models.

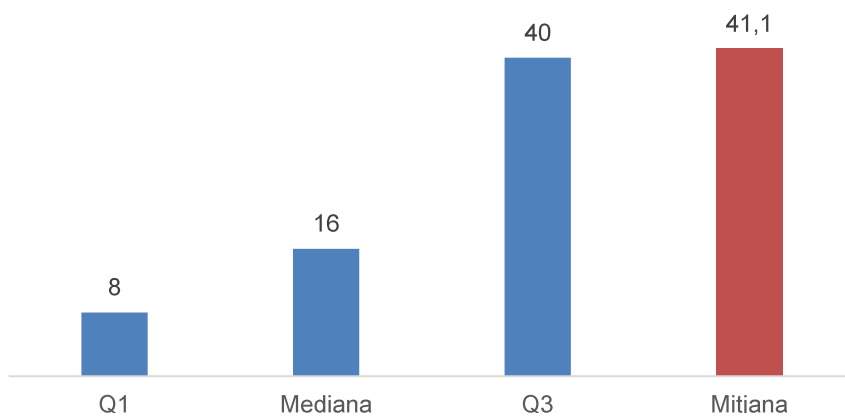
Figura 30. En relació amb els tràmits administratius (puntuals i recurrents)
Percentatge sobre el total d'empreses



PIMEC (2024)

De les empreses que gestionen la tramitació administrativa amb personal propi i de les que en gestionen una part (72,6% en conjunt), de mitjana hi dediquen 41,1 hores mensuals. Amb tot, les hores dedicades varien molt d'una empresa a una altra. Prova d'això és que una quarta part de les pimes hi dedica 40 o més hores mensuals, la meitat hi dedica 16 o més hores mensuals i una altra quarta part de les empreses hi dedica 8 o menys hores al mes.

Figura 31. Hores mensuals dedicades pel personal propi de l'empresa a gestions administratives i de compliment normatiu
Hores

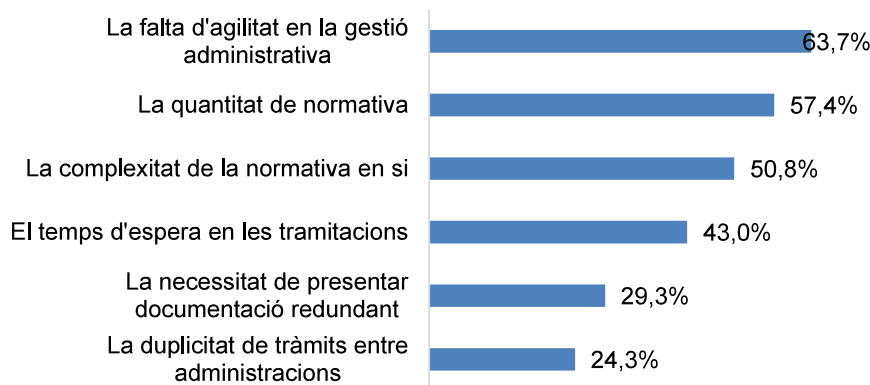


PIMEC (2024)

Des de la perspectiva de les pimes enquestades, els principals problemes que perceben, per aquest ordre, són: la falta d'agilitat en la gestió administrativa, la quantitat de normativa, la complexitat de la normativa en si, el temps d'espera en les tramitacions i, en menor mesura, la necessitat de presentar documentació redundant i la duplicitat de tràmits entre administracions.

Figura 32. Quan parlem de càrrega administrativa, quin consideres que és el principal problema?

Percentatge sobre el total de respostes



PIMEC (2024)

Malgrat que existeix una normativa que obliga les administracions a eliminar una càrrega burocràtica cada vegada que n'introdueixen una de nova², la percepció de les empreses enquestades, en funció del que han contestat, indica que la seva aplicació gairebé no té incidència a la pràctica. Així, el 58,3% de les empreses no ha notat cap reducció en els tràmits que ha de fer, el 15,4% no ha tingut cap canvi en els tràmits habituals, el 24,5% considera que els tràmits que ha de fer han augmentat, i només l'1,8% considera que la seva empresa s'ha beneficiat d'alguna eliminació o simplificació de tràmits.

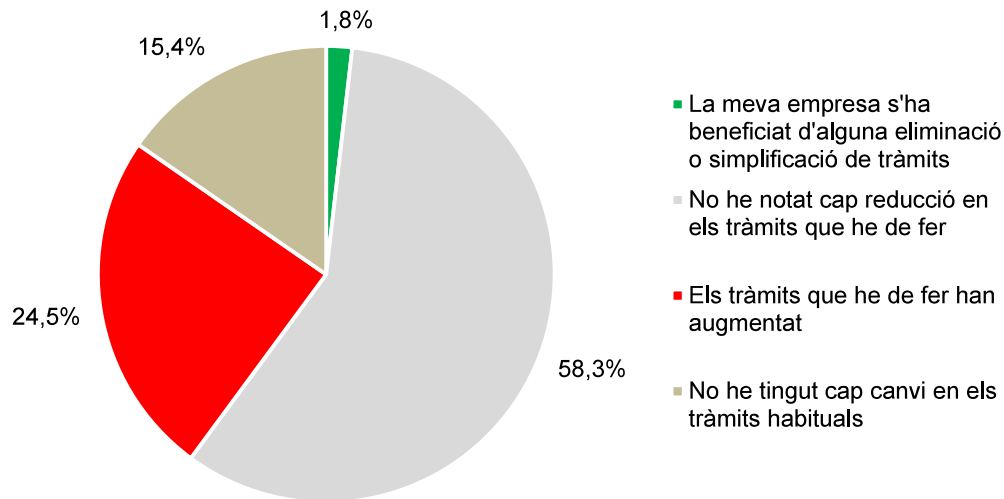
² Article 37 de la Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva internacionalització.

Simplificació de càrregues administratives.

Les Administracions Públiques que en l'exercici de les seves respectives competències creïn noves càrregues administratives per a les empreses, eliminaran almenys una càrrega existent de cost equivalent.

Figura 33. Existeix una normativa que obliga les administracions a eliminar una càrrega burocràtica cada vegada que n'introdueixen una de nova. En els últims dos anys...

Percentatge sobre el total d'empreses



PIMEC (2024)

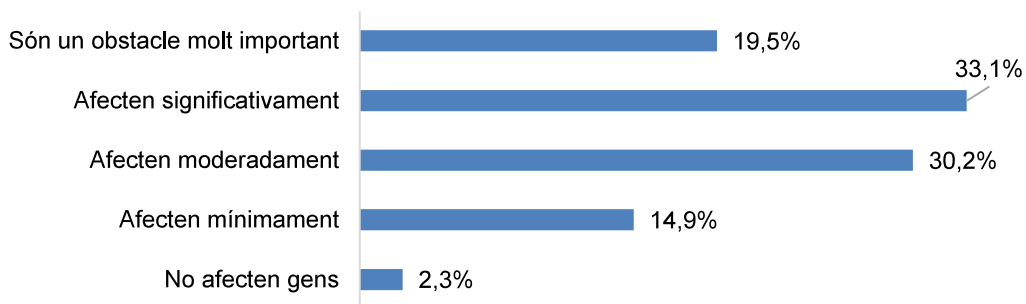
Hem demanat a les poques empreses que ens han contestat que s'havien beneficiat d'alguna eliminació o simplificació de tràmits si ens podien **explicar breument quin tràmit s'havia eliminat o simplificat** i hem obtingut les següents respostes:

- Ara mateix no ho sé, però el personal de l'empresa està fent el qüestionari
- Autorització d'instal·lació de màquines recreatives en bars i restaurants
- Comunicació prèvia d'obres, els tràmits a través de la seu electrònica, declaracions responsables
- Documents de representació, càrrecs
- Documentació presentada que et serveix durant un temps per a tràmits posteriors
- Fer una declaració responsable en lloc de presentar el projecte
- No haver de presentar les dades identificatives de l'empresa, per exemple
- Tramitació. Fulls de seguiment
- Tràmits de la VPO. Ara es pot tramitar tot per correu electrònic.

Com s'ha dit abans, una mala regulació i gestió de la tramitació administrativa és un dels factors que pot dificultar el desenvolupament i el creixement de les activitats que duen a terme les empreses. En relació amb aquest aspecte, més de la meitat de les pimes consideren que els tràmits administratius afecten de manera important la seva activitat (el 19,5% els considera un obstacle molt important i el 33,1%, que els afecten significativament), el 30,2% que els afecten moderadament, el 14,9% que ho fan mínimament, i només un 2,3% que no els afecten.

Figura 34. En quin grau consideres que els tràmits administratius dificulten l'activitat o el creixement de l'empresa

Percentatge sobre el total d'empreses

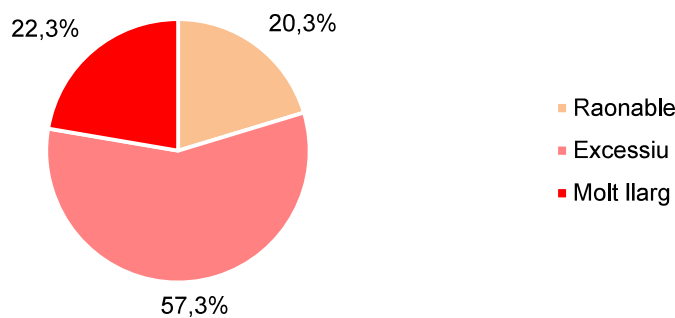


PIMEC (2024)

Un altre dels aspectes importants és el temps necessari per a desenvolupar els tràmits, en concret a l'hora de constituir i expandir l'empresa. En aquest sentit, la majoria dels enquestats considera que són massa llargs. Així, només el 20,3% considera que el temps és raonable, un 57,3% que és excessiu i un 22,3% que és molt llarg.

Figura 35. Valoració del temps necessari per a la realització de tràmits relacionats amb la constitució o expansió de l'empresa

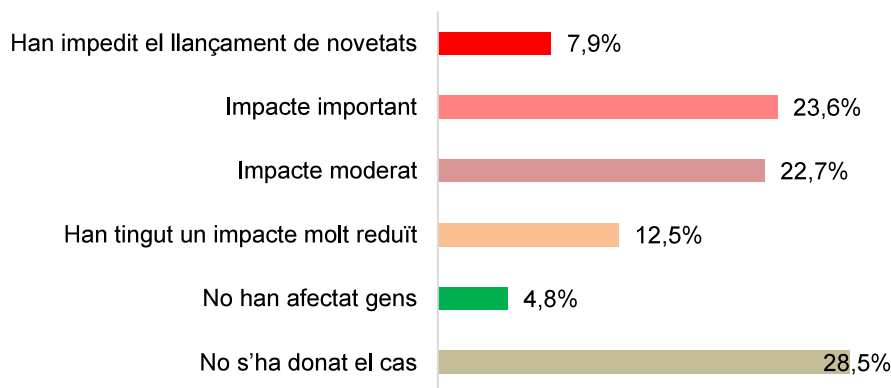
Percentatge sobre el total d'empreses



PIMEC (2024)

Una altra afectació negativa que poden tenir els retards en la resolució dels tràmits administratius es relaciona amb la capacitat d'innovar o de llançar nous productes o serveis. En aquest sentit, un 28,55 de les empreses considera que no s'ha donat el cas i un 17,3% que pràcticament no hi ha hagut afectació, un 22,7% considera que l'impacte ha estat moderat, un 23,6% que ha estat important i, finalment, un 7,9% considera que els ha impedit el llançament de novetats.

Figura 36. En quina mesura consideres que els retards administratius han afectat la capacitat d'innovar o de llançar nous productes o serveis
Percentatge sobre el total d'empreses



PIMEC (2024)

També hem demanat a les empreses si, pel que fa a aquest tema, **volien comentar alguna cosa**. Les respostes que hem rebut es poden agrupar en els següents aspectes³:

- **Burocràcia i lentitud en tràmits administratius**

Inclou queixes sobre la càrrega burocràtica i la lentitud dels tràmits, que sovint impedeixen a les empreses avançar amb els seus projectes o adaptar-se a les necessitats del mercat. Es destaca la manca d'eficàcia de l'administració i la necessitat de reduir el temps de resposta.

- **Subvencions i ajuts amb procediments complexos**

Agrupa les crítiques sobre els processos d'ajuts i subvencions, que sovint es perceben com a massa lents i complicats. Les empreses expressen que els retards o la dificultat per gestionar aquests procediments limita l'execució de projectes innovadors.

³ Podeu consultar algunes de les respostes específiques a l'Annex 2.

- **Sobrecàrrega de normatives i contradiccions administratives**

Aquest grup reflecteix les dificultats associades a la càrrega excessiva de normatives i a les contradiccions entre departaments. La complexitat reguladora impacta negativament en la capacitat de les empreses per adaptar-se o innovar.

- **Manca de transparència i empatia en la gestió pública**

Inclou crítiques sobre la manca de claredat en els processos i la percepció d'una administració desconnectada de la realitat empresarial. També es destaquen problemes de coordinació i absència d'informació clara per part dels organismes públics.

- **Penalitzacions i ineficiències en els tràmits**

Agrupa les queixes relacionades amb penalitzacions per part de l'administració i amb retards en tràmits específics, com la devolució de l'IVA. Es posa de manifest la necessitat d'una gestió més àgil i eficient.

- **Manca de coordinació entre administracions**

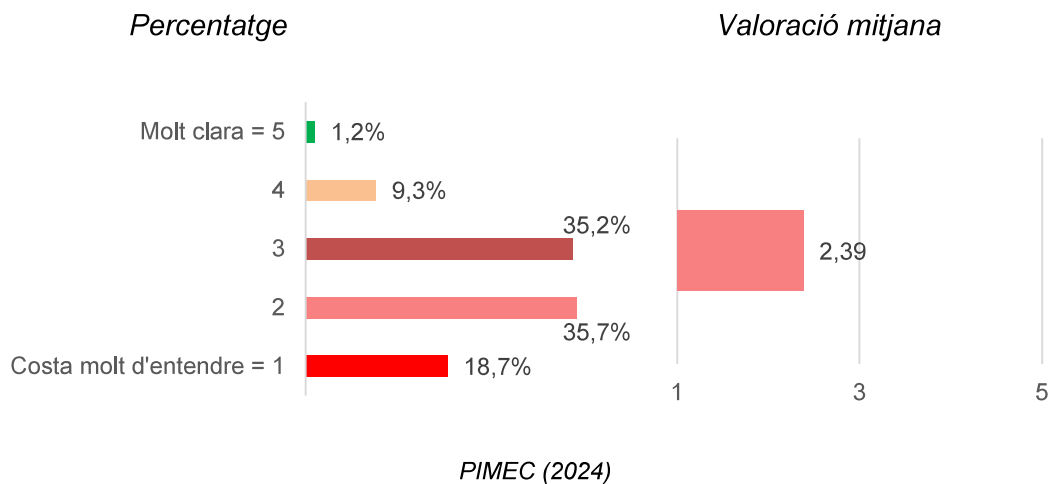
Aquest grup reflecteix els problemes derivats de la descoordinació entre diferents organismes administratius, que sovint genera duplicitats, errors i una manca de seguiment adequat dels tràmits.

La claredat de la normativa és fonamental per al bon funcionament de la tramitació administrativa i per garantir la competitivitat empresarial. Alguns aspectes en què s'incideix són:

- Una normativa clara permet als ciutadans i les empreses entendre els requisits i procediments necessaris per accedir a subvencions o permisos. Això redueix la confusió i els errors en la presentació de sol·licituds.
- La claredat en la normativa fomenta la transparència en la gestió pública. Quan les regles són fàcils d'entendre, es redueixen les possibilitats de corrupció i favoritismes, ja que tothom té accés a la mateixa informació.
- Normatives ben redactades i clares poden agilitzar els processos administratius, reduint els temps d'espera i millorant l'eficiència en la resolució de tràmits. Això és especialment important per a les empreses que necessiten ràpidament permisos per operar.
- La claredat normativa proporciona seguretat jurídica als ciutadans i les empreses, ja que saben exactament quins són els seus drets i deures. Això fomenta la confiança en les institucions i en el sistema legal.
- Quan les empreses entenen clarament les normatives, poden centrar-se més en la innovació i el creixement, en lloc de perdre temps en la burocràcia.

En relació amb la claredat que afecta l'activitat de cadascun dels enquestats, s'ha demanat que en facin una valoració en una escala d'1 a 5, essent 1: Costa molt d'entendre i 5: Molt clara. Destaca que la puntuació mitjana obtinguda ha estat de 2,39, a certa distància del que seria l'aprovat, que se situaria en 3. En el mateix sentit, destaca que només el 10,5% dels enquestats puntuen la claredat de la normativa en valors de 4 o 5 i, en canvi, els que el puntuen en 1 o 2, costa molt d'entendre, suposen el 54,4%.

Figura 37. Consideres, en general, que la normativa que afecta la teva activitat és clara i s'entén bé?

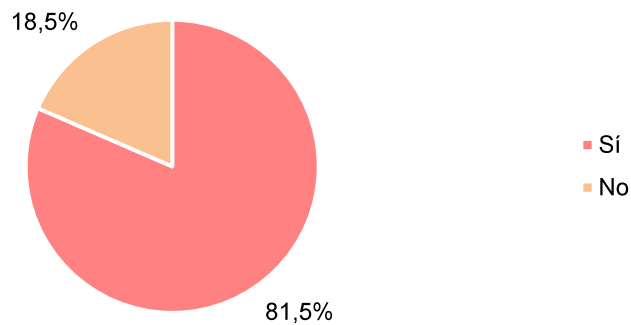


Per a poder desenvolupar la seva activitat econòmica, les empreses han d'estar al corrent de moltes normatives, entre d'altres la laboral, la fiscal, la relacionada amb la sostenibilitat i la gestió de residus, la relacionada amb la protecció de dades, la relacionada amb la no-discriminació i igualtat...

Relacionat amb aquest aspecte hem fet una pregunta simple: si es tenen dificultats per estar al dia de tota nova normativa. Els resultats indiquen que el 81,5% té dificultats i, per contra, el 18,5% no en té.

Figura 38. Tens dificultats per estar al dia de tota la nova normativa?

Percentatge sobre el total d'empreses



PIMEC (2024)

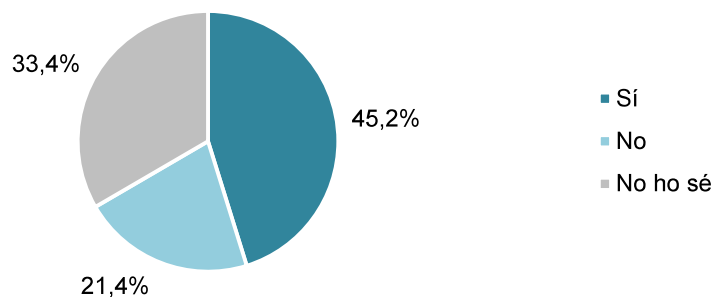
4.4. Sugeriments de millora

Hi ha un consens general en el fet que aprofundir en la digitalització de la tramitació administrativa hauria de comportar una modernització de l'administració pública i una millora de l'eficiència en la gestió dels tràmits. A banda de millorar l'eficiència dels processos, hauria de reduir el temps de resposta, facilitar l'accés a la informació i serveis i millorar la interacció entre empreses i administració. Amb tot, aquest procés de digitalització s'hauria de produir sense deixar ningú de banda i, així, reduir la bretxa digital.

Nosaltres hem demanat si la digitalització completa dels tràmits reduiria significativament el temps i esforç necessari per a realitzar-los. El 45% ens ha dit que sí, el 21,4% que no, i pràcticament una tercera part dels enquestats, que no ho sap. Així, la percepció de les empreses és que un aprofundiment de la digitalització de la tramitació administrativa milloraria la situació en relació amb la burocràcia.

Figura 39. Si l'administració digitalitzés completament els tràmits, creus que es reduiria significativament el temps i esforç necessari per a realitzar-los?

Percentatge sobre el total d'empreses



PIMEC (2024)

Hem demanat a les persones que no creuen que si l'administració digitalitzés completament els tràmits es reduiria significativament el temps i esforç necessari per a realitzar-los, quin creuen que és el principal obstacle. Les respostes obtingudes es poden agrupar en els següents àmbits⁴:

- **Excés de normativa i complexitat reguladora**

Inclou queixes sobre la gran quantitat de normatives i la seva complexitat, sovint mal adaptades a la realitat empresarial. Aquest excés genera inseguretats jurídiques i dificulta l'adaptació de les empreses a les exigències legals.

⁴ Podeu consultar algunes de les respostes literals a l'Annex 2.

- **Manca d'agilitat i administració sobredimensionada**

Recull les crítiques a la lentitud dels processos administratius i a la percepció d'una administració sobredimensionada. Les empreses destaquen la necessitat d'agilitzar tràmits i optimitzar recursos.

- **Descoordinació i tràmits redundants**

Fa referència a la falta de coordinació entre departaments, que provoca duplicacions i tràmits innecessaris. Aquest grup posa de manifest la necessitat d'una millor gestió i simplificació dels processos.

- **Falta de claredat i competència en la gestió**

Identifica la percepció de baixa qualificació i eficàcia del personal administratiu, així com la manca d'explicacions clares en els tràmits. Aquestes mancances dificulten les relacions amb l'Administració.

- **Rigidesa estructural i funcionariat**

Reflecteix la resistència al canvi i la rigidesa dels procediments administratius. Aquesta manca de flexibilitat es percep com un obstacle per a la modernització i l'adaptació a les necessitats actuals.

- **Paperassa i mala digitalització**

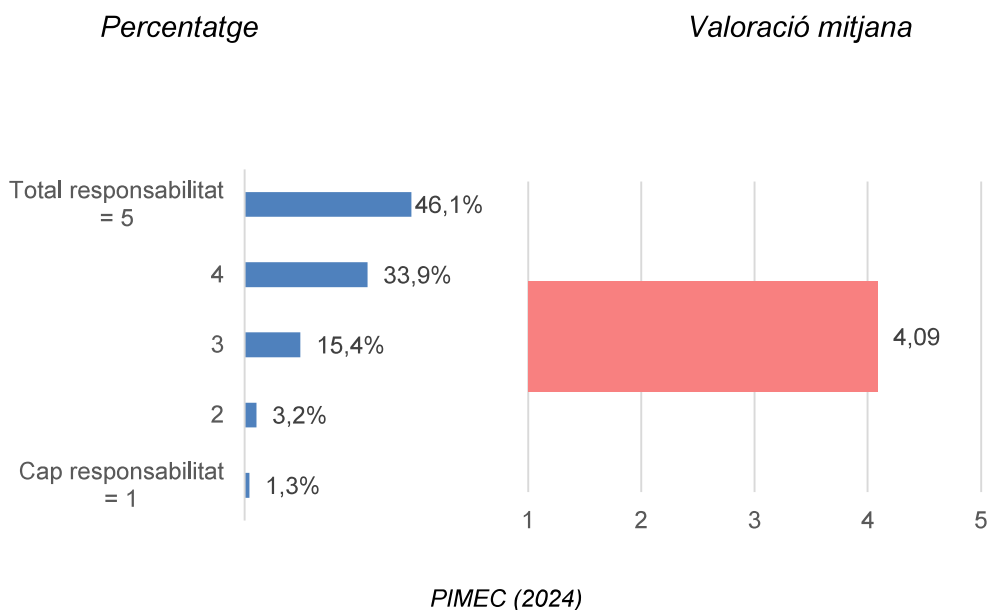
Inclou crítiques a la dependència de processos tradicionals amb un ús limitat de les eines digitals. També s'assenyala la redundància en la documentació i la complexitat de les eines digitals disponibles.

El grau de responsabilitat de l'administració en la lentitud dels tràmits és un aspecte que afecta la percepció de les empreses sobre l'eficiència del servei públic. L'administració hauria de garantir que els processos siguin eficients, transparents i adaptats a les necessitats, en el nostre cas, de les pimes. Entre altres aspectes que incideixen en la lentitud de la tramitació administrativa, podem esmentar:

- Els procediments burocràtics complexos i les normatives que no s'adapten a les necessitats actuals poden alentir els processos.
- La manca de formació adequada dels funcionaris o la insuficiència de recursos també poden contribuir a la lentitud.
- La manca de transparència en la gestió administrativa pot empitjorar la percepció que se'n té.

Malgrat que en la lentitud davant un procés de tramitació administrativa intervenen dues parts i que també cal exigir diligència als administrats, la majoria dels nostres enquestats atribueixen el major grau de responsabilitat a l'administració. Així, en una escala d'1 a 5, essent 1 = Cap responsabilitat i 5 = Total responsabilitat, la valoració mitjana obtinguda ha estat de 4,09, a certa distància del que seria una responsabilitat compartida, que se situaria en 3. En aquest sentit, destaca que només el 4,5% dels enquestats puntuen la responsabilitat de l'administració en valors d'1 o 2 i, en canvi, els que la puntuen en 4 o 5 suposen el 80,0%.

Figura 40. Grau de responsabilitat atribuït a l'administració pública en la lentitud dels tràmits



Hem preguntat als enquestats **quins canvis proposarien per a millorar l'eficiència dels tràmits administratius** i les respostes, agrupades per temàtiques, es poden sintetitzar de la següent forma⁵:

- **Simplificació de tràmits i normatives**

Inclou propostes per simplificar els procediments administratius i reduir la complexitat de les normatives vigents. Els participants consideren que una simplificació generalitzada ajudaria a agilitzar els tràmits i a reduir la càrrega burocràtica.

- **Legislació senzilla i agilitat en els tràmits**

Aquest grup recull suggeriments per establir normatives més senzilles i clares, reduir els terminis administratius, implementar el silenci administratiu positiu i augmentar el personal per agilitzar els tràmits.

⁵ Podeu consultar algunes de les respostes específiques a l'Annex 2.

- **Unificació i interlocutors clars**

Agrupa demandes per establir sistemes unificats amb bases de dades compartides entre administracions i la creació de la figura d'un interlocutor únic per a cada tràmit. Això busca evitar duplicitats i millorar el seguiment dels expedients.

- **Digitalització i suport administratiu**

Propostes centrades a digitalitzar els processos administratius per reduir l'ús de paper i millorar l'eficiència. També es destaca la necessitat de més suport directe per part del personal administratiu.

- **Reducció de burocràcia i consultes sectorials**

Aquest grup de respostes inclou crítiques a la duplicació de funcions i demandes per racionalitzar les institucions. També s'insisteix en la importància de consultar els sectors empresarials per entendre millor les seves necessitats.

- **Coordinació entre administracions**

Agrupa propostes per millorar la col·laboració i la comunicació entre les diferents administracions, incloent-hi la creació de plataformes conjuntes i bases de dades centralitzades per facilitar la gestió dels tràmits.

Finalment, hem demanat **quins serien els àmbits prioritaris on s'hauria de simplificar la burocràcia**. Les respostes, sintetitzades per àmbits⁶, han estat:

- **Subvencions, autoritzacions i gestió documental**

Aquest grup inclou propostes per simplificar la gestió de subvencions, permisos i autoritzacions, i evitar la duplicació de documentació entre administracions. També es posa èmfasi en la necessitat d'interconnectar les administracions per compartir informació ja registrada.

- **Simplificació general en tota l'administració**

Agrupa demandes genèriques de simplificació que no especifiquen àmbits concrets, sinó que expressen una necessitat global de millorar l'eficiència de tota l'administració pública.

- **Tots els àmbits**

Aquest grup reflecteix respostes que reclamen simplificació a escala global, indicant que qualsevol àmbit és prioritari per a la reducció de la burocràcia.

⁶ Podeu consultar algunes de les respostes concretes a l'Annex 2.

- **Digitalització, reducció de normatives i agilitat en els tràmits**

Recull propostes per digitalitzar processos, fer-los més accessibles i simplificar els tràmits mitjançant la reducció de normatives i l'ús de tecnologia per agilitzar la interacció amb l'administració.

- **Llicències, normatives laborals i ajuts**

Aquest grup inclou suggeriments específics per millorar la gestió de llicències, permisos d'obres, normatives laborals, i la tramitació d'ajuts i subvencions.

- **Simplificació normativa i procediments específics**

Agrupa demandes per simplificar normatives, procediments legals i millorar processos específics com registres administratius i comunicacions de resolucions, per fer-los més clars i accessibles.

5. Propostes per a la millora de l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública

Aquest capítol recull i ordena una àmplia varietat de propostes extretes d'informes, estudis, enquestes i debats dels darrers anys, amb l'objectiu de millorar l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública. Les mesures aquí presentades tenen com a propòsit principal transformar l'Administració en un instrument més àgil i eficaç, capaç de donar resposta a les necessitats canviants de la societat i del teixit empresarial. Aquesta aproximació no es focalitza en reformes normatives sectorials concretes, sinó que se centra en accions generals, amb capacitat per revertir les inèrcies de sobreregulació i millorar la qualitat normativa i procedimental, elements fonamentals per garantir un funcionament administratiu més fluid i coherent.

Per facilitar la comprensió i implementació de les propostes, el capítol s'ha estructurat en grans blocs temàtics que aborden els principals reptes detectats en l'enquesta presentada al capítol 4. Aquestes propostes responen a problemàtiques com la complexitat dels tràmits administratius, els llargs terminis de resposta, la manca de claredat normativa, i la insuficient coordinació entre administracions. A més, posen èmfasi en demandes creixents, com la necessitat d'una administració més digitalitzada i transparent, que fomenti la col·laboració interadministrativa i atengui millor la diversitat de necessitats dels seus usuaris.

En primer lloc, s'exposen mesures dirigides a la **simplificació normativa i la revisió de procediments**, amb accions com la derogació de normes obsoletes, la consolidació normativa o la introducció del silenci administratiu positiu, totes elles orientades a construir un marc regulador més clar i coherent. A continuació, el capítol aborda la **digitalització i transformació tecnològica de l'Administració**, posant el focus en la interoperabilitat avançada, l'ús de tecnologies emergents i el suport a la inclusió digital per garantir que tots els ciutadans i empreses puguin accedir als serveis electrònics.

El tercer bloc temàtic tracta la **coordinació interadministrativa**, destacant iniciatives com la finestra única empresarial o l'estandardització de criteris harmonitzats entre administracions per facilitar la col·laboració i evitar duplicacions. A més, es plantegen mesures que fomenten **una avaluació i millora contínua** dels procediments administratius, amb mecanismes per monitorar i ajustar l'eficàcia de les normatives i la seva aplicació, adaptant-les a les necessitats reals del teixit empresarial i la ciutadania.

El capítol també dedica atenció a l'**optimització dels processos burocràtics i la transparència administrativa**, proposant accions que redueixin càrregues innecessàries i garanteixin un accés clar i fàcil a la informació pública per part dels usuaris. Finalment, es presenta un apartat centrat en les **particularitats dels municipis petits i zones rurals**, on s'identifiquen mesures específiques per simplificar tràmits, optimitzar recursos limitats i fomentar la col·laboració intermunicipal.

Aquest conjunt estructurat de mesures destaca per la seva complementarietat i el seu potencial transformador. Les propostes tenen l'objectiu d'impulsar el debat i l'acció, per donar resposta als problemes clau identificats al llarg de l'estudi. Barreres com la manca de claredat normativa, la complexitat dels tràmits administratius i els llargs terminis tenen solucions concretes al llarg dels diferents apartats. Amb aquesta aproximació, el capítol

pretén contribuir a la construcció d'una Administració Pública més moderna, accessible i orientada a la millora contínua, al servei de la societat i les empreses.

5.1. Simplificació normativa i revisió de procediments

La complexitat normativa i la presència de regulacions redundants dificulten la tasca de les empreses i limiten l'eficàcia de l'Administració Pública. Per tal de facilitar el compliment normatiu, augmentar la seguretat jurídica i millorar la interacció entre l'Administració i els seus usuaris, es proposen les següents mesures:

- **Derogació de normes obsoletes:** Es recomana una revisió exhaustiva del corpus normatiu per identificar i eliminar aquelles normatives que han perdut vigència o que són redundants. Aquest procés hauria de prioritzar l'eliminació expressa de disposicions innecessàries per evitar ambigüitats i garantir una major claredat jurídica.
- **Racionalització de les normes vigents:** Assegurar que les normatives vigents siguin clares, concises i fàcils d'entendre, evitant una terminologia tècnica excessiva que pugui dificultar la seva aplicació. Això requereix un treball de simplificació en el procés de redacció i revisió de normes. Es recomana també un treball profund de simplificació i optimització, especialment per a tràmits que es repeteixen a diverses administracions. Això inclou estandarditzar els documents, requisits i terminis per a procediments similars, promovent així una millor coordinació i reduint les càrregues administratives.
- **Establiment d'un sistema de revisió contínua:** Desenvolupar un mecanisme d'avaluació sistemàtica per revisar l'eficàcia i la rellevància de les normatives vigents, assegurant que aquestes s'ajustin a les necessitats canviants de la societat i del teixit empresarial. Aquesta revisió hauria d'incloure informes periòdics sobre el seu impacte i propostes de millora.
- **El portal jurídic de Catalunya:** Ampliar els codis de legislació del portal de les matèries i sectors més importants de l'activitat econòmica, amb un registre sistemàtic i accessible que reculli les normes actives, amb informació clara sobre el seu abast i aplicació. Aquest inventari augmentaria la transparència normativa i facilitaria l'accés a la informació per part de la ciutadania i els professionals.
- **Consolidació i codificació normativa:** Agrupar normatives redundants en textos consolidats que simplifiquin l'ordenament jurídic i en facilitin la consulta. Es destaca la necessitat d'activar el mecanisme de consolidació oficial de normes amb rang de llei previst a l'article 144.1 del Reglament del Parlament de Catalunya, un instrument fins ara inexplorat que podria garantir una major coherència i accessibilitat normativa.
- **Unificació de criteris interpretatius:** Establir criteris clars i públics per a la interpretació de les normes, assegurant una aplicació coherent per part de totes les administracions implicades. Aquesta harmonització reduiria les discrepàncies entre organismes i facilitaria el compliment normatiu per part dels usuaris.
-

- **Publicació sistemàtica de formularis i guies interpretatives:** Garantir que els procediments administratius disposin de guies i formularis fàcils d'entendre, accessibles tant en format digital com físic. Aquesta mesura milloraria l'eficiència dels tràmits i reduiria els errors derivats de la manca d'informació.
- **Avaluació de les noves normes:** Establir un sistema d'avaluació d'impacte *ex ante* i *ex post* per garantir l'eficàcia i la necessitat de cada nova normativa. Aquest sistema hauria d'incloure la introducció de clàusules temporals (*sunset clauses*) que limitin la vigència de les normes fins que es demostrï la seva utilitat.

La inclusió de criteris de revisió i de sentit comú en l'avaluació de noves normatives és essencial. Cada nova normativa hauria de passar per un sistema d'avaluació d'eficiència per evitar que el seu compliment generi traves innecessàries o impacti negativament en els usuaris. Aquest enfocament augmenta la confiança en la qualitat del marc regulador.

- **Innovació reguladora mitjançant proves pilot:** Establir *living labs* o espais experimentals per testar regulacions innovadores abans de la seva aprovació definitiva. Aquesta metodologia permet validar l'eficàcia de les normes en entorns reals i ajustar-les segons els resultats obtinguts.
- **Simplificació dels procediments urbanístics:** Continuar la digitalització i estructuració de manera accessible del planejament urbanístic per facilitar-ne la consulta per part dels ciutadans i professionals. Actualment s'ha avançat molt, encara que la informació pot ser complexa de navegar, especialment per a aquells sense formació tècnica en urbanisme, i manca la consolidació de les diferents modificacions parcials. A més, la interoperabilitat entre les diferents plataformes municipals i autonòmiques no sempre és òptima, la qual cosa pot dificultar la consulta integrada de dades.
- **Revisió i simplificació de la llei de contractes del sector públic:** Proposar modificacions per aconseguir un equilibri entre eficiència administrativa i control de legalitat, especialment per a les pimes. La revisió inclou simplificar requisits i terminis, amb un enfocament en auditories *ex post* per avaluar l'efectivitat dels processos i assegurar-ne la millora contínua.
- **Potenciació dels controls *ex post* en lloc de controls previs:** Per agilitzar el procés administratiu i reduir els retards, es proposa que els controls d'acompliment s'efectuïn majoritàriament després de la realització dels tràmits, amb un sistema de sancions clar en cas d'incompliment. Aquest enfocament fomenta una major confiança en els sol·licitants i afavoreix una gestió més flexible.
- **Foment de guies personalitzades per sectors:** Es proposa el desenvolupament de materials interactius i específics per a cada sector econòmic, incloent-hi guies pràctiques i formularis adaptats a les necessitats particulars de cada activitat empresarial. Aquests materials haurien de ser accessibles tant en format digital com físic i anar acompanyats de sessions informatives per garantir que els usuaris entenguin els requeriments normatius i els procediments de tramitació.

- **Generalitzar els informes d'idoneïtat tècnica (IIT):** Establir l'obligatorietat de presentar un informe d'idoneïtat tècnica en els tràmits urbanístics, mediambientals i altres procediments complexos. Un Informe d'Idoneïtat Tècnica (IIT) és un document emès per una entitat acreditada que verifica que un projecte o documentació tècnica compleix amb els requisits normatius i tècnics establerts per l'administració corresponent.
- **Generalitzar el silenci administratiu positiu:** una mesura ja proposada pel Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement (CAREC, 2013), es planteja avançar en la generalització del **silenci administratiu positiu**, ja previst en la normativa actual, com a mecanisme per agilitzar els procediments administratius. Tanmateix, per fer-ne una aplicació més efectiva i resoldre els problemes de **coordinació entre administracions**, es proposa:
 - **Certificació ràpida de l'autorització per silenci positiu:** Establir mecanismes perquè els sol·licitants puguin obtenir, de manera àgil i automàtica, un informe o certificat oficial que acrediti l'estimació del tràmit per silenci positiu. Això reforçaria la **seguretat jurídica** i reduiria incerteses en projectes d'elevat impacte econòmic.
 - **Interoperabilitat administrativa:** Impulsar una major coordinació entre les diferents administracions públiques implicades en un procediment per evitar que les demores en tràmits parcials anul·lin els efectes del silenci positiu global.
 - **Monitoratge i revisió periòdica:** Crear mecanismes per avaluar l'efectivitat del silenci positiu en la pràctica i corregir possibles disfuncions que generin incertesa jurídica o retardin l'inici d'activitats empresarials.
- **Reducció efectiva dels terminis administratius:** El CAREC (2013) ja va proposar reduir els terminis administratius en un 50% per eliminar colls d'ampolla i millorar l'eficiència. Tot i els avenços en digitalització i agilització, encara persisteixen problemes, especialment en tràmits que impliquen diverses administracions o manca d'interoperabilitat digital. Es proposa fixar objectius clars de reducció progressiva dels terminis, implementar eines per monitorar els temps de resposta, reforçar la coordinació digital entre administracions i crear procediments especials per a sectors estratègics amb impacte econòmic crític.
- **Moratòria de llicències municipals d'activitat:** El CAREC (2013) va proposar implementar una moratòria en la necessitat d'autoritzacions explícites per iniciar activitats municipals, permetent que, després d'un període prudencial, les empreses poguessin operar sense notificació expressa, sempre que compleixin els requisits normatius. Aquesta proposta ha estat parcialment implementada a través de mecanismes com la declaració responsable i la comunicació prèvia, però encara presenta reptes com la manca de seguretat jurídica i els recursos necessaris per al control a posteriori. Per reforçar la seva aplicació efectiva, es podria considerar l'ús d'informes d'idoneïtat tècnica que acreditin el compliment normatiu abans de l'inici de l'activitat, garantint agilitat i seguretat jurídica.

- **Compliment estricte del principi "one in, one out" i foment del "one in, two out":** Es proposa implementar de manera sistemàtica i obligatòria el principi "one in, one out", ja vigent des del 2013, que estableix que per cada nova norma que s'aprovi, s'ha de derogar o simplificar una altra norma que generi una càrrega administrativa equivalent o superior. Així mateix, per accelerar la reducció de l'excés normatiu acumulat, es fomentaria el principi "one in, two out", amb l'objectiu de crear un marc regulador més eficient i menys oneros per a ciutadans i empreses.
- **Millora de la qualitat normativa:** Seguir les recomanacions de la UE i l'OCDE per millorar la qualitat normativa, reduir costos i càrregues administratives innecessàries, i augmentar la seguretat jurídica. Aquesta integració d'estàndards internacionals assegura una normativa efectiva i adaptada a les necessitats reals.

5.2. Digitalització i transformació tecnològica de l'Administració

La digitalització de l'Administració és un element clau per millorar l'eficiència dels serveis, reduir les càrregues administratives i promoure una gestió més àgil i accessible. Les propostes per avançar en aquest àmbit inclouen:

- **Transformació digital completa:** Automatitzar i digitalitzar els tràmits administratius, integrant els processos en una plataforma única i accessible. Això inclou la integració de tots els procediments dins de la "Finestra Única", que centralitzi tots els serveis administratius en un sol punt d'accés i garanteixi una experiència simplificada per als usuaris.

A més de la digitalització i automatització de tràmits, es proposa desplegar una administració 100% digital mitjançant la promoció de serveis tecnològics compartits, com ara els desenvolupats per l'Administració Oberta de Catalunya (AOC), les diputacions i l'Agència de Ciberseguretat. Això asseguraria una cobertura uniforme, especialment en administracions petites o amb menys recursos.

- **Aplicació radical del principi "una vegada i prou" i interoperabilitat administrativa:** Garantir que la ciutadania i les empreses no hagin de presentar informació que ja estigui en poder de l'Administració, assegurant que només hagin de proporcionar documents i dades una sola vegada. Complementant aquest principi, es requereix una interoperabilitat efectiva entre els sistemes administratius i una revisió constant de les necessitats d'informació per evitar duplicacions i optimitzar els recursos. Es proposa definir un model clar de coordinació i interoperabilitat interadministrativa per assegurar que la informació compartida entre administracions sigui accessible i segura.
- **Digitalització del planejament urbanístic:** Fer accessible tot el planejament urbanístic en format digital, estructurat i consultable. Aquesta acció hauria de millorar la consulta per part dels ciutadans i professionals, i simplificaria la gestió dels projectes urbanístics.

- **Ús d'intel·ligència artificial per a la gestió de dades:** Incorporar eines d'IA per digitalitzar documents, validar dades i crear sistemes de seguiment dels expedients. Això permetria oferir un sistema de traçabilitat transparent en línia que faciliti als ciutadans i les empreses conèixer l'estat dels seus tràmits en temps real. L'automatització dels processos repetitius també alliberaria recursos per a tasques de més valor afegit.
- **Foment de la col·laboració públicoprivada en la transformació digital:** Establir partenariats amb empreses tecnològiques i centres d'investigació per accelerar la implementació de sistemes innovadors i garantir solucions adaptades a les necessitats de la ciutadania. Això hauria de permetre desenvolupar nous serveis que responguin a les necessitats canviants de la ciutadania, aprofitant tecnologies com el Big Data per analitzar i optimitzar els serveis públics. L'ús de dades massives permet identificar patrons i àrees de millora, fomentant així una presa de decisions basada en dades.
- **Atenció i acompanyament personalitzat per a la inclusió digital:** Oferir serveis d'acompanyament i atenció personalitzada per als ciutadans amb dificultats d'accés a les eines digitals, garantint la seva inclusió en els sistemes electrònics de l'Administració. Aquesta mesura inclou l'establiment de serveis d'assistència presencial, telefònica i en línia, programes de formació i alfabetització digital per millorar les competències tecnològiques de la població més vulnerable, assegurant que ningú quedi exclòs dels beneficis de la transformació digital.
- **Millores concretes en el seguiment de subvencions:** Per millorar la transparència i agilitzar els processos de subvenció, es proposa implementar eines digitals que permetin a les empreses seguir l'estat de les seves sol·licituds en temps real. Aquestes eines haurien d'incloure informació sobre les fases de tramitació, els terminis previstos i les accions pendents per part de l'administració o del sol·licitant. Aquest sistema reduiria la incertesa associada a la gestió de subvencions.
- **Garantia de recursos suficients per a la transformació digital:** Incloure un pla de finançament que assegurí que totes les administracions, especialment les més petites, disposin dels recursos tècnics i humans necessaris per implementar sistemes digitals moderns i eficients.
- **Governança de les tecnologies de la informació:** Establir un model de governança TIC per garantir infraestructures i serveis digitals de qualitat, sostenibles i resilents a totes les administracions. Aquest model ha de reforçar projectes de col·laboració digital com el de l'AOC i altres iniciatives públiques compartides.

5.3. Optimització i coordinació interadministrativa

La coordinació entre les diverses administracions és fonamental per assolir una gestió més coherent, eficient i ajustada a les necessitats de la ciutadania i el teixit empresarial. Les mesures proposades per millorar aquesta coordinació inclouen:

- **Reforçar i consolidar la Finestreta Única Empresarial (FUE):** Donar un impuls decidit a la FUE com a plataforma única i integrada per a la gestió centralitzada dels tràmits administratius entre empreses i totes les administracions públiques implicades. Això comporta garantir-ne la interoperabilitat completa, assegurar l'adhesió de tots els departaments de la Generalitat i les administracions locals, i reforçar-ne els recursos humans i tecnològics per garantir-ne l'eficiència i l'accessibilitat. Aquesta consolidació també ha d'abordar les resistències internes que dificulten una implementació homogènia i establir mecanismes clars de governança i qualitat per millorar l'experiència d'usuari i l'agilitat dels procediments administratius.
- **Habilitació d'una finestreta interadministrativa única avançada:** Crear una finestreta única que permeti als treballadors públics consultar actuacions interadministratives, sempre amb consentiment explícit de la ciutadania. Aquesta eina milloraria la capacitat de resposta i oferiria un servei més proactiu i personalitzat per als usuaris.
- **Redefinició de la governança pública:** Es proposa definir un model clar que delimiti de manera específica les responsabilitats i competències de cada organisme i nivell administratiu, per evitar solapaments i garantir una millor coordinació. Això inclou la creació de protocols que permetin una resposta coordinada davant de situacions que impliquin diverses administracions, prenent com a referència models d'èxit en sectors com la salut i la seguretat ciutadana.
- **Col·laboració publicoprivada:** Establir acords amb entitats certificadores, col·legis professionals i altres organismes per facilitar la verificació documental, unificar criteris interpretatius, la certificació urbanística i el control d'obres. Aquesta delegació parcial de funcions permet agilitzar la gestió i optimitzar els recursos públics.
- **Creació de la figura d'assessor empresarial:** Instituir una figura de suport dins dels ajuntaments que ofereixi orientació a les empreses en els tràmits administratius i en el compliment de la normativa local, especialment en les fases de creació i expansió empresarial. Aquesta figura també pot actuar com a interlocutor entre l'Administració i les pimes.
- **Estandardització de requisits i procediments:** Unificar els tràmits, documents i requisits entre administracions per garantir un sistema de tramitació coherent i integrat que redueixi els terminis i elimini la duplicació d'esforços. Aquesta estandardització hauria d'incloure la creació de models homogenis de documents i procediments, adaptats a les necessitats dels usuaris.
Es proposa avançar cap a una tramitació integrada entre administracions que permeti gestionar necessitats comunes, eliminant tràmits redundants i prioritant l'ús de declaracions responsables en lloc de requisits burocràtics més

complexos. Aquesta estandardització hauria de facilitar una experiència d'usuari més fluida.

- **Foment de taules de treball sectorials:** Crear espais de diàleg periòdic entre l'Administració i els sectors econòmics i socials per identificar necessitats específiques, recollir propostes de millora i adaptar els procediments administratius a la realitat del mercat. Aquestes taules haurien de fomentar un diàleg obert i constructiu.
- **Reforç de les diputacions provincials com a suport interadministratiu:** Potenciar el paper de les diputacions provincials en l'assistència jurídica, econòmica i tècnica als petits municipis, especialment aquells amb menys recursos. Això inclou oferir suport directe en la implementació de polítiques públiques i la gestió administrativa.

5.4. Avaluació i millora contínua de la qualitat del servei

La millora contínua dels serveis públics és essencial per garantir l'eficàcia de les polítiques públiques, la satisfacció de la ciutadania i una administració moderna que respongui a les necessitats canviants de la societat. Les propostes per assolir aquest objectiu inclouen:

- **Foment d'una cultura d'avaluació:** Impulsar l'avaluació sistemàtica de l'eficàcia de les polítiques públiques i dels programes de serveis. A més d'impulsar l'avaluació sistemàtica, es proposa establir jornades periòdiques de formació per als treballadors públics, on es presentin bones pràctiques en l'avaluació de polítiques i serveis públics. Això inclou reconeixements a iniciatives reeixides que hagin millorat la qualitat del servei, així com la creació d'un banc de bones experiències que permeti la consulta i la reutilització d'estratègies efectives.
- **Definició d'indicadors clau de qualitat:** Establir estàndards i indicadors específics per a cada tipus de servei públic, considerant aspectes com la rapidesa de resposta, l'eficiència en la gestió i la satisfacció dels usuaris. Aquests indicadors han de servir per avaluar de manera precisa la qualitat i l'impacte de les accions administratives. Es reforça la proposta amb la realització sistemàtica d'enquestes de satisfacció dirigides a ciutadans i grups d'interès. Els resultats d'aquests indicadors haurien de publicar-se en formats oberts i accessibles, permetent-ne la consulta i fomentant la transparència.
- **Reforçar l'Àrea de Millora de la Regulació com a instrument clau per a la qualitat normativa:** Enfortir l'Àrea de Millora de la Regulació per consolidar-la com l'òrgan de referència en l'avaluació de l'eficàcia i l'impacte de les normatives. Això inclou dotar-la de recursos humans i tecnològics adequats, ampliar el seu mandat per incloure una revisió periòdica i sistemàtica de les normatives vigents, i garantir la seva independència i capacitat d'incidència transversal en tots els departaments. A més, ha de fomentar l'ús d'indicadors clars i mesurables, assegurar la transparència dels processos normatius i

promoure l'adaptació contínua de les normatives a les necessitats canviants de la societat i el teixit empresarial. Aquesta consolidació també ha de garantir la participació activa dels agents socials i econòmics en les avaluacions i recomanacions, maximitzant-ne l'impacte positiu.

- **Creació de guies de bones pràctiques:** Desenvolupar i difondre guies de bones pràctiques basades en experiències reeixides a nivell nacional i internacional. Aquestes guies han de servir com a referència per millorar la qualitat dels serveis públics i la gestió administrativa.
- **Promoció de l'aprenentatge entre administracions:** Establir fòrums, xarxes de col·laboració i jornades d'intercanvi d'experiències entre administracions per compartir solucions innovadores i bones pràctiques. Aquesta interacció pot accelerar l'adopció de millores efectives en la gestió pública.
- **Participació i consultes públiques:** Potenciar la participació ciutadana en la creació normativa mitjançant consultes públiques i sistemes de recollida de propostes permanents. Aquesta mesura fomenta la transparència i assegura que les polítiques i normatives tinguin en compte les necessitats i expectatives de la societat.
- **Impuls d'una agència d'avaluació independent reforçada (iVàlua):** Es proposa dotar d'una major capacitat agències existents com iVàlua, ampliant el seu abast per liderar la definició de models d'avaluació i la promoció de bones pràctiques. Aquesta agència també hauria de tenir un paper actiu en l'assessorament a les administracions per a la implementació d'eines i processos d'avaluació.
- **Portal d'avaluació interactiu:** Desenvolupar una plataforma digital que centralitzi els resultats de les avaluacions de polítiques i serveis públics. Aquesta eina inclouria les respostes a les consultes públiques, indicadors clau de rendiment i informes d'impacte, fomentant la participació ciutadana i la millora contínua.
- **Creació de la figura de l'avaluador de polítiques públiques:** S'introdueix aquesta figura a cada departament administratiu amb la responsabilitat de coordinar el seguiment i l'impacte de les polítiques públiques dins del seu àmbit. Aquesta funció estaria alineada amb els objectius estratègics de cada departament i vinculada a la planificació i supervisió d'impacte, col·laborant amb entitats especialitzades en avaluació.

5.5. Millores en la gestió dels recursos i en la transparència

Una administració moderna i transparent depèn de la gestió eficient dels recursos i de la confiança de la ciutadania. Les mesures proposades per millorar aquests àmbits es detallen a continuació:

- **Portal unificat de seguiment normatiu en fase de redacció:** Es proposa la creació d'un portal que permeti centralitzar i fer accessible tota la informació relativa a les normatives en procés d'elaboració abans de la seva aprovació definitiva. Actualment, cada departament publica les seves propostes normatives de manera fragmentada, cosa que dificulta el seguiment coherent i integrat de l'activitat legislativa.
- **Formació contínua per als funcionaris:** Implementar programes de formació permanent per als treballadors públics en noves tecnologies, gestió de dades i eines de comunicació amb la ciutadania. Aquesta mesura assegura una adaptació constant als avenços tecnològics i a les necessitats canviants dels serveis públics.
- **Estandardització de la contractació pública:** Reduir les càrregues administratives per a les empreses, especialment per a les pimes, en els processos de contractació pública. Això inclou simplificar els terminis, garantir la igualtat d'oportunitats en els processos de licitació i promoure auditories posteriors que assegurin l'eficàcia i l'eficiència en la despesa pública.

Es recomana afegir mecanismes d'assistència tècnica per a les pimes en els processos de licitació pública. Això inclou el desenvolupament de guies pràctiques sobre el procés de contractació, eines interactives per a la preparació de documentació i serveis de suport per assessorar les empreses en la presentació d'ofertes. Aquestes accions garantirien una participació més equitativa i augmentarien la presència de les pimes en els contractes públics.

- **Sistema unificat d'arxius electrònics:** Desenvolupar un sistema centralitzat d'arxius electrònics que gestioni de manera eficient i segura la documentació administrativa, reduint la dependència de processos manuals i garantint un accés ràpid i fiable a la informació.
- **Impuls del govern obert i transparència:** Es proposa reforçar el Portal de Transparència amb eines digitals que permetin a la ciutadania consultar, en temps real, els resultats de les polítiques públiques i la despesa administrativa.

5.6. Adaptació administrativa per a municipis petits i zones rurals

Els municipis petits i les zones rurals sovint afronten reptes administratius únics derivats de la seva menor capacitat de gestió i dels seus recursos limitats. Per garantir que aquests territoris puguin oferir serveis eficients i complir amb les normatives aplicables, és necessari adoptar mesures específiques que tinguin en compte les seves particularitats.

L'adaptació administrativa per a municipis petits i zones rurals s'alinea amb el principi europeu de "pensar primer en petit" ("think small first"), que promou la consideració de les necessitats específiques de les petites i mitjanes empreses en l'elaboració de polítiques i regulacions. Aquest enfocament busca simplificar els procediments administratius i reduir les càrregues burocràtiques, reconeixent les limitacions de recursos i capacitats d'aquests territoris. Aplicar aquest principi en l'àmbit local implica

dissenyar normatives i processos que tinguin en compte les particularitats dels municipis petits i zones rurals, facilitant així una gestió més eficient i adequada a les seves necessitats específiques.

Les propostes per adaptar l'administració a aquests contextos són les següents:

- **Adaptació normativa i simplificació administrativa:** Adaptar els procediments administratius a la realitat dels petits municipis i zones rurals, eliminant tràmits innecessaris, simplificant processos i fomentant l'ús de declaracions responsables. Aquesta mesura garanteix la proporcionalitat de les càrregues administratives en funció dels recursos disponibles, permetent una gestió més eficient i adequada a les necessitats locals.
- **Programa pilot d'avaluació normativa adaptada a zones rurals:** Implementar projectes pilot en municipis petits per analitzar com s'implementen les normatives i ajustos necessaris per a l'entorn rural. Aquests programes podrien ajudar a identificar i adaptar els requisits normatius específics per a les necessitats dels municipis amb menor capacitat administrativa.
- **Reforç del paper de les diputacions:** Les diputacions haurien d'assumir un paper més actiu en l'assistència jurídica, tècnica i econòmica als municipis més petits. Això inclou oferir suport directe en la tramitació administrativa, la implementació de polítiques públiques i la gestió d'expedients complexos. Aquest reforç garanteix que tots els municipis, independentment de la seva grandària, puguin complir amb les seves obligacions administratives i prestar serveis de qualitat.

Es proposa la creació d'una xarxa de suport tècnic itinerant, formada per especialistes en administració pública. Aquesta xarxa proporcionaria assistència directa als municipis petits, ja sigui presencial o a través de mitjans digitals, ajudant en la tramitació de processos complexos o en l'adopció de millores administratives.

- **Plataformes compartides entre municipis petits:** Desenvolupar eines tecnològiques que permetin la col·laboració intermunicipal, com plataformes digitals per compartir recursos, serveis i informació administrativa. Això fomentaria l'optimització de recursos i economies d'escala.

Les plataformes digitals haurien d'incloure no només serveis administratius comuns, sinó també la gestió conjunta de serveis essencials com la gestió de residus, el manteniment d'infraestructures o la planificació urbanística.

- **Ús de tecnologia per superar les limitacions locals:** Implantar eines digitals accessibles que facilitin la gestió administrativa i la prestació de serveis als municipis petits. Aquestes eines podrien incloure sistemes de gestió en línia per a la tramitació d'expedients, plataformes per a la col·laboració intermunicipal i recursos digitals per a la comunicació amb la ciutadania. La tecnologia també pot ser una eina important per reduir la dependència de personal especialitzat en l'administració local.

- **Foment de la col·laboració intermunicipal:** Promoure la creació de consorcis i xarxes de col·laboració entre municipis petits per compartir recursos i serveis. Això inclou la gestió conjunta de serveis bàsics, com ara l'assistència tècnica, jurídica i administrativa, per aconseguir economies d'escala i millorar l'eficiència operativa.

Aquest estudi posa de manifest que la diagnosi sobre els problemes que afecten l'Administració Pública, especialment pel que fa a la burocràcia i la qualitat normativa, està àmpliament documentada i consensuada. Estudis, informes i debats han analitzat de manera exhaustiva l'excés de regulació, la hiperburocratització i la manca de coordinació com a obstacles recurrents. Així mateix, nombroses entitats i organitzacions, inclosa la pròpia Administració, han proposat mesures de millora que han contribuït a generar un corpus ampli de solucions potencials. No obstant això, el repte ja no és conèixer què cal fer, sinó fer-ho i, sobretot, garantir que es faci de manera continuada i amb convicció.

La implementació discontinua i sovint tímida de les reformes evidencia la necessitat d'un canvi profund en la manera d'afrontar aquestes problemàtiques. La solució no passa per crear nous organismes o estructures, sinó per aprofitar i enfortir els recursos existents, transformant-los en instruments efectius de canvi. Aquest canvi ha de començar per engegar un cercle virtuós capaç de trencar les inèrcies actuals de sobreproducció normativa i hiperburocratització. A mesura que aquest cercle virtuós agafi velocitat, permetrà abordar el dèficit acumulat de qualitat normativa i excés de regulació de manera progressiva i sostenible.

Per tal d'avançar de manera efectiva, resulta necessari identificar i prioritzar un nombre reduït de mesures transformadores amb capacitat d'actuar com a catalitzadors inicials del canvi. Aquestes mesures han de ser transversals, accessibles i de fàcil implementació, amb un impacte ràpid que generi confiança en el procés i reforci el compromís institucional. Accions com la consolidació normativa, la implementació del silenci administratiu positiu o el reforç per a una veritable finestra única empresarial poden ser elements que s'impulsin en aquesta primera fase.

A més, resulta especialment estratègic començar pel punt d'origen del procés normatiu: el govern i el parlament. Aquests òrgans són els responsables de la creació i aprovació de lleis i normatives, i qualsevol millora substancial ha de partir d'aquí. Millorar la qualitat de les normatives, limitar-ne la sobreproducció i garantir processos rigorosos d'avaluació prèvia i posterior són passos imprescindibles per establir una base sòlida que permeti estendre el cercle virtuós a tota l'Administració.

En definitiva, aquest capítol ofereix un conjunt de mesures estructurades i orientades a trencar els obstacles actuals i impulsar una Administració Pública més eficient, transparent i al servei de la ciutadania i les empreses. El repte més gran rau ara en passar de la diagnosi a l'acció, amb la convicció que un inici ben enfocat pot generar resultats que retroalimentin el canvi i consolidin un model d'Administració capaç de respondre amb agilitat i eficàcia a les necessitats del segle XXI.

Una reflexió sobre algunes estructures existents

L'Oficina de Gestió Empresarial (OGE) i la Finestreta Única Empresarial (FUE) han treballat per millorar els procediments, simplificar-los i connectar les administracions públiques, permetent que els tràmits es gestionin des d'un únic punt. No obstant això, malgrat la seva rellevància i els esforços realitzats, no es pot afirmar que hagin assolit plenament els seus objectius.

La sobreproducció normativa i la mala qualitat legislativa, caracteritzada per una burocràcia excessiva, han limitat significativament l'impacte de la seva tasca. Encara que la feina ha estat important, aquestes limitacions han impedit que transcendissin com a solucions efectives i àmpliament utilitzades, malgrat la bona feina feta en termes de digitalització i simplificació de processos. Això posa de manifest la necessitat d'una estratègia coordinada i decidida per abordar les barreres estructurals que encara persisteixen.

L'esborrany del nou Pla de Facilitació 2024-2028 reforça la importància d'aquestes eines i en destaca la necessitat de digitalització, interoperabilitat i serveis proactius. No obstant això, per fer que aquests instruments siguin realment efectius, cal superar les barreres internes, especialment les resistències d'alguns departaments per unificar sistemes amb la FUE. Aquesta integració és essencial per garantir una experiència homogènia i eficient per a les empreses i els ciutadans.

A més, cal assenyalar el paper de l'Àrea de Millora de la Regulació, creada per centralitzar esforços en qualitat normativa i simplificació. Aquesta àrea, amb una missió clara de reduir les càrregues burocràtiques i garantir l'eficàcia del marc normatiu, encara pot créixer com a motor d'una transformació més profunda. A diferència de crear noves estructures, el que cal és enfortir aquestes peces clau, empoderar-les amb recursos suficients i dotar-les de governança clara per coordinar millor les seves accions i objectius.

Per tal que l'OGE i la FUE compleixin plenament amb la seva funció, és fonamental establir un compromís institucional que asseguri el seu desenvolupament i ús com a eines centrals de simplificació i modernització administrativa.

En aquest sentit, s'ha de destacar la necessitat d'utilitzar l'Àrea de Millora de la Regulació com un nucli estratègic per impulsar el principi de "regulació intel·ligent". Aquest principi posa l'èmfasi en la qualitat per sobre de la quantitat normativa, abordant la necessitat de revisar constantment l'eficàcia de les lleis i regulacions vigents en cada moment.

5.7. Proposta de 10 mesures per revertir la inèrcia negativa

Al llarg d'aquest capítol s'han analitzat múltiples propostes orientades a millorar l'eficiència administrativa, la qualitat normativa i la reducció de les càrregues burocràtiques. Tot i això, per trencar la inèrcia de la sobreregulació i la hiperburocratització, és imprescindible prioritzar les accions més transformadores, viables i amb capacitat d'impacte immediat. Aquesta selecció no només pretén establir un punt de partida sòlid, sinó també generar un cercle virtuós que faciliti millores successives i de llarg abast. Les 10 mesures que es consideren prioritàries són:

1. **Establiment d'una pausa legislativa per a la consolidació i millora normativa:** Aturar temporalment l'aprovació de noves normatives que no siguin essencials permet centrar els esforços en la revisió i consolidació de l'ordenament jurídic vigent. Això facilitarà l'eliminació de normes obsoletes o redundants i la simplificació normativa, augmentant la seguretat jurídica i facilitant el compliment per part de ciutadans i empreses.
2. **Consolidació normativa i revisió contínua de la qualitat reguladora:** Implementar un mecanisme permanent de revisió de les normes assegura que el marc legal s'adapti a les necessitats actuals i eviti la sobreregulació. Aquesta mesura és fonamental per mantenir un ordenament jurídic coherent i accessible.
3. **Aplicació efectiva del principi “una vegada i prou” amb interoperabilitat avançada:** Garantir que ciutadans i empreses només hagin de proporcionar la informació una sola vegada elimina càrregues innecessàries i simplifica els tràmits. Això requereix una interoperabilitat real entre les diferents administracions, la qual cosa millora l'eficiència i redueix duplicitats.
4. **Reforçar i consolidar la Finestreta Única Empresarial (FUE):** Donar un impuls decidit a la FUE com a plataforma única i integrada per a la gestió centralitzada dels tràmits administratius entre empreses i totes les administracions públiques implicades. Aquesta mesura inclou l'estandardització de requisits i procediments entre administracions, unificant tràmits i requisits per reduir la complexitat i evitar confusions.
5. **Transformació digital completa de l'Administració amb suport a la inclusió digital:** La digitalització integral dels processos administratius augmenta l'eficiència i l'accessibilitat. No obstant això, és imprescindible assegurar que tots els ciutadans, independentment de les seves competències digitals, puguin accedir als serveis, oferint acompanyament i formació quan sigui necessari.
6. **Avaluacions normatives sistemàtiques *ex ante* i *ex post*:** Establir processos d'avaluació de l'impacte de les normatives abans i després de la seva implementació assegura que les lleis i regulacions siguin necessàries, efectives i adaptables. Això evita la introducció de normes ineficients i permet ajustar-les segons els resultats obtinguts.

7. **Generalització dels Informes d'Idoneïtat Tècnica (IIT) i ús ampliat de declaracions responsables:** L'ús d'IIT i declaracions responsables agilitza els tràmits i permet iniciar activitats econòmiques amb més rapidesa, assegurant alhora el compliment normatiu. Això és especialment important en sectors en què els terminis són crítics.
8. **Formació intensiva i contínua del personal públic en qualitat normativa i gestió digital:** El personal administratiu és clau per a l'èxit de qualsevol reforma. Proporcionar-los formació en simplificació normativa, noves tecnologies i tècniques d'avaluació millora l'eficiència interna i la qualitat dels serveis prestats.
9. **Foment de la col·laboració publicoprivada per accelerar la digitalització:** Associar-se amb empreses tecnològiques i centres d'investigació permet incorporar solucions innovadores amb més rapidesa i eficàcia, aprofitant l'experiència del sector privat i optimitzant recursos.
10. **Simplificació administrativa per a municipis petits i zones rurals:** Adaptar els procediments a les capacitats dels municipis petits evita sobrecàrregues i permet una gestió més eficient, contribuint a l'equitat territorial i al desenvolupament local.

Tan important com iniciar aquest cercle virtuós per millorar les bases dels procediments i aconseguir-ne una simplificació real, és garantir el reforç d'estructures ja existents. Com s'ha destacat al llarg del capítol, no calen més diagnòstics ni la creació de nous organismes. L'estructura per construir una administració més eficient i moderna ja existeix, però és imprescindible dotar les peces clau com la Finestreta Única Empresarial (FUE), l'Oficina de Gestió Empresarial (OGE) i l'Àrea de Millora de la Regulació del suport institucional necessari. Aquest reforç ha d'incloure recursos adequats, una governança clara i mecanismes efectius per superar les resistències internes que sovint en limiten el potencial. Només així serà possible trencar la inèrcia de sobrerregulació i burocràcia i consolidar una administració pública més àgil, coherent i al servei de la societat i del teixit empresarial.

6. Conclusions i recomanacions

Aquest estudi ha abordat el paper fonamental de l'Administració Pública com a element determinant en la competitivitat empresarial i el benestar social. Mitjançant l'anàlisi de dades, estudis previs i els resultats d'una enquesta dirigida a pimes, s'han identificat els principals desafiaments que afronten les empreses en la seva relació amb l'Administració, així com les oportunitats de millora per optimitzar els processos administratius i enfortir la confiança en les institucions.

Les conclusions de l'estudi es divideixen en quatre blocs principals que aborden aspectes clau com l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública, els resultats d'estudis previs, les percepcions recollides en l'enquesta i les propostes concretes de millora. Aquestes seccions ofereixen una visió global dels problemes estructurals i operatius que afecten l'Administració Pública, i posen l'accent en la necessitat d'una reforma profunda orientada a simplificar, digitalitzar i coordinar millor els processos, amb especial atenció a les necessitats de les pimes.

A continuació, es presenten les conclusions detallades, que inclouen una anàlisi del context actual, els reptes identificats i les recomanacions per transformar l'Administració Pública en un aliat estratègic per al creixement econòmic i social. Aquestes recomanacions no només busquen reduir la càrrega burocràtica, sinó també promoure un entorn més competitiu, sostenible i inclusiu per a empreses i ciutadans.

- **Eficàcia, eficiència i qualitat de l'Administració Pública**

En l'apartat 2 s'ha analitzat el paper fonamental de l'Administració Pública en la provisió de serveis clars, àgils i de qualitat per a empreses i ciutadans. Es destaca que una administració eficient pot facilitar el creixement empresarial, mentre que una burocràcia excessiva i una normativa complexa poden ser grans obstacles. L'impacte de l'Administració Pública es percep en diversos àmbits clau com les infraestructures, la formació del talent, la innovació tecnològica i la col·laboració publicoprivada, que són determinants per a la competitivitat empresarial.

L'estudi subratlla que la hiperregulació i la qualitat insuficient de la normativa són desafiaments recurrents, ja que generen inseguretat jurídica i dificulten el compliment normatiu, especialment per a les pimes. Això impacta negativament tant en el creixement empresarial com en el benestar general. També es posa en evidència la necessitat de revisar i simplificar les normes vigents per adaptar-les a la realitat actual.

Així mateix, és fonamental reconèixer que la mentalitat ultraconservadora en l'aplicació de la normativa contribueix a la rigidesa operativa de l'Administració Pública. Aquesta actitud, caracteritzada per una precaució excessiva, no només frena la competitivitat empresarial sinó que també genera una percepció d'incertesa en les relacions amb l'administració, les empreses i la ciutadania. Aquest fenomen, sovint conegut com a burocràcia defensiva, sorgeix d'un context normatiu complex i altament judicialitzat que fomenta una aversió al risc entre els funcionaris. La hiperregulació i la manca de tolerància als errors no dolosos són factors que agreugen aquesta dinàmica, la qual cosa transforma la relació amb els agents socials en un escenari de desconfiança mútua. Per revertir aquesta tendència, caldria adoptar reformes que equilibrin la protecció dels funcionaris amb la simplificació normativa i una cultura administrativa basada en la confiança.

Una Administració Pública eficaç pot maximitzar l'impacte positiu dels recursos públics i promoure un entorn més favorable per a les empreses. La millora de l'eficiència, la transparència i la coordinació són claus per aconseguir-ho, juntament amb un compromís per impulsar valors com la sostenibilitat, l'equitat i la innovació.

- **Estudis previs sobre eficàcia, eficiència i qualitat de l'Administració Pública**

En l'apartat 3 de l'estudi s'ha explorat la relació entre la qualitat de la regulació i l'eficàcia governamental, destacant els reptes que suposen la hiperregulació, la manca de coherència normativa i la percepció de corrupció. Aquestes dificultats afecten la competitivitat empresarial, la confiança en les institucions i el benestar general. Com ha posat de manifest el recent informe Draghi, **la burocràcia europea és un obstacle important per a la competitivitat i és un dels motius que explica el declivi europeu en relació amb els Estats Units i la Xina. Però a Espanya i Catalunya la situació és pitjor**, ja que presenten majors deficiències en la qualitat normativa i l'efectivitat de l'Administració Pública en comparació amb altres països i regions europees.

A Espanya, la producció normativa ha crescut significativament en els darrers anys i encara més a Catalunya, que en aquest període ha tingut una mitjana de 905 normes anuals, quan la mitjana de la resta de comunitats autònomes és de 498. L'estudi posa en evidència que una normativa poc clara i incoherent no només incrementa les càrregues administratives, sinó que també genera inseguretat jurídica, especialment per a les pimes, que tenen menys recursos per fer front a aquests reptes. Una mostra d'aquesta problemàtica la tenim en el fet que en l'Índex de Qualitat Regulatòria del Banc Mundial, **Espanya obté una puntuació de +1, per sota de la mitjana de la UE (+1,2). A més, la tendència és negativa, amb una disminució progressiva en els darrers vint anys.**

Aquesta manca de coherència sovint deriva de l'absència d'una visió integrada en la normativa sectorial. Les regulacions s'elaboren de manera independent, sense considerar la seva interacció amb altres normatives ni l'impacte acumulat. Això genera fragmentació normativa, que complica especialment els tràmits complexos, com l'inici d'activitats empresarials o la realització d'inversions.

La manca de coordinació entre administracions i l'absència de sistemes unificats agreugen aquestes problemàtiques. Així mateix, la percepció de corrupció és un factor que impacta directament en la confiança ciutadana i en l'eficàcia governamental.

Aquests problemes tenen conseqüències. Així, Espanya ocupa posicions baixes en rànquings internacionals. Per exemple, **en l'índex de competitivitat de l'IMD, Espanya ha passat de la posició 36 a la 40 entre 67 països en només quatre anys. En l'eficiència del govern, la situació és encara més crítica i Espanya ocupa la posició 58.** Els informes del Banc Mundial també demostren que **en aquest país les càrregues administratives són importants i molt pitjors que la mitjana dels països de l'OCDE amb més ingressos. Això es comprova si les mesurem, per exemple, en termes de nombre de procediments, nombre de dies i de cost.**

Aquests problemes greus fan evident la necessitat de millorar la qualitat de la regulació, simplificar els processos administratius i reforçar la transparència i la coordinació entre administracions. Aquestes mesures no només podrien incrementar l'emprenedoria i la competitivitat empresarial, sinó també millorar la percepció de les institucions públiques, reduir la corrupció i fomentar un clima de confiança i prosperitat.

- **Enquesta als socis de PIMEC**

El capítol 4 ofereix, basant-se en una **enquesta que han respost 705 empreses sòcies de PIMEC**, una visió detallada sobre l'impacte dels tràmits administratius en la competitivitat empresarial, destacant que la complexitat burocràtica, la manca de claredat normativa i els retards en la tramitació suposen barreres significatives per al desenvolupament empresarial, especialment per a les pimes. Aquestes barreres limiten la capacitat d'innovació, l'expansió i la productivitat de les empreses, amb conseqüències directes sobre la competitivitat econòmica global.

Una dada preocupant és que **de les empreses que van realitzar tràmits amb l'Administració, més del 69,6% va haver d'aportar documentació que l'Administració ja posseïa**. Aquest fenomen de duplicació es fa encara més evident amb **un 25% de les empreses que van haver de presentar cinc o més documents repetits**, la qual cosa posa en dubte l'eficiència del sistema administratiu.

Pel que fa a la percepció de la claredat normativa, les empreses atorguen una puntuació mitjana de 2,29 sobre 5, cosa que indica que la normativa és considerada poc clara i difícil d'interpretar. Més del 57,5% de les empreses puntuen la normativa amb un 1 o 2 sobre 5 (indicant gran dificultat per entendre-la), mentre que només el 0,8% de les empreses la percep com a molt clara. Aquesta manca de claredat genera inseguretats jurídiques i augmenta el temps i els recursos dedicats a la gestió administrativa.

El temps mitjà de resposta als tràmits administratius és de 136 dies, xifra que supera els terminis legals establerts de 90 dies. En un 25% dels casos, els tràmits van trigar més de 150 dies, mentre que només un 25% va obtenir resposta en 15 dies o menys. Aquestes dades són indicatives d'una administració que no compleix amb els terminis legals i que limita la capacitat de les empreses per adaptar-se a les demandes del mercat o iniciar nous projectes.

Aquesta tendència a esgotar els terminis legals posa de manifest una insuficiència estructural que genera inseguretats jurídiques i dificulta la capacitat de les empreses per planificar i executar projectes amb garanties. Aquesta problemàtica es veu agreujada per la manca de mecanismes que incentivin la resolució àgil i eficient dels tràmits administratius.

La coordinació entre administracions és un altre dels principals reptes. **El 70% de les empreses va requerir la intervenció de diverses administracions per completar els tràmits, i gairebé la meitat d'aquestes (48%) van experimentar problemes o retards derivats de la manca de coordinació.** Això inclou descoordinació entre nivells de govern, departaments i fins i tot organismes dins de la mateixa administració, i genera retards addicionals i confusió. Per això, **es posa de manifest la dificultat de fer realitat la finestra única que, en teoria, s'ha implantat fa molts anys.**

Els tràmits administratius tenen un impacte directe en l'activitat empresarial. **Més del 52% de les empreses considera que els tràmits administratius afecten de manera important o molt important la seva activitat**, mentre que només un 2,3% afirma que no tenen cap efecte. Aquest impacte és especialment greu en la capacitat: **un 54,2% de les empreses considera que els retards administratius han perjudicat la capacitat d'innovar o de llançar nous productes al mercat, i un 7,9% afirma que els han impedit directament introduir novetats.**

A més, **el 81,5% de les empreses informa de dificultats per estar al dia amb la normativa vigent**, fet que reflecteix una percepció generalitzada de desconexió entre la realitat normativa i les necessitats del teixit empresarial. **Malgrat les normatives que promouen la simplificació administrativa, el 58,3% de les empreses afirma que no ha percebut cap reducció en els tràmits necessaris**, i només un 1,8% reconeix haver-se beneficiat de mesures de simplificació.

Les empreses dediquen una mitjana de 41,1 hores mensuals a gestionar tràmits amb l'Administració Pública, amb una quarta part que hi destina més de 40 hores al mes. Aquesta inversió de temps i recursos, que podria dedicar-se a activitats més productives com la innovació o l'expansió del negoci, representa un cost d'oportunitat significatiu per a les empreses.

Entre els problemes més freqüents identificats per les empreses enquestades, destaquen:

- Manca d'agilitat en la gestió administrativa.
- Excés i complexitat de la normativa.
- Retards significatius en els tràmits administratius.
- Necessitat de presentar documentació redundant i duplicat de tràmits.
- Descoordinació entre administracions i departaments.

Aquestes dades posen de manifest una necessitat urgent de reformes estructurals per millorar l'eficiència i l'eficàcia de l'Administració Pública. La simplificació normativa, la digitalització efectiva, la millora de la coordinació interadministrativa i la reducció dels terminis de resposta són passos imprescindibles per transformar la relació entre administració i empresa, i impulsar així un entorn més competitiu, innovador i sostenible. A més, és fonamental fomentar una cultura administrativa basada en la transparència, la claredat normativa i la proximitat a les necessitats reals del teixit empresarial. Aquestes accions no només beneficiarien les empreses, sinó també la societat en general, amb una administració més àgil i alineada amb els objectius de desenvolupament econòmic i social.

- **Propostes per a la millora de l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública**

En l'estudi es presenten una sèrie de propostes per millorar l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de l'Administració Pública, amb l'objectiu de reduir la càrrega burocràtica i impulsar la competitivitat empresarial. Es remarca la necessitat de simplificar els procediments administratius, millorar la qualitat normativa i avançar en la digitalització per garantir processos més àgils, transparents i eficients. També es posa de manifest la importància d'una millor coordinació interadministrativa per evitar redundàncies i millorar la percepció de les empreses envers l'Administració.

L'estudi subratlla que la transformació de l'Administració Pública ha de basar-se en un enfocament estratègic que prevegi la revisió contínua dels procediments, una major adaptació a les necessitats de les empreses i la promoció de valors com la transparència, la proximitat i la sostenibilitat. Aquestes accions no només millorarien l'eficiència del sector públic, sinó que també contribuirien a reforçar la confiança de les empreses i la ciutadania en les institucions públiques.

Un canvi de paradigma en la relació entre administració, empreses i ciutadans és imprescindible per transformar l'Administració Pública en un veritable aliat estratègic. Significa abandonar una actitud ultrarevisionista basada en la desconfiança i adoptar un

model de corresponsabilitat i confiança mútua. Considerar els ciutadans i les empreses com a col·laboradors actius en el compliment normatiu ha de permetre reduir la percepció de distància institucional i de fomentar un entorn favorable per a la innovació i el desenvolupament econòmic.

Finalment, es proposen deu recomanacions prioritàries per revertir la inèrcia actual:

1. **Establiment d'una pausa legislativa per a consolidar i millorar la normativa vigent.** Això implica aturar temporalment noves normatives que no siguin essencials per centrar-se a simplificar i eliminar normes obsoletes.
2. **Revisió contínua de la qualitat reguladora i consolidació normativa,** implementant un mecanisme permanent per assegurar que el marc legal sigui coherent i adaptat a les necessitats actuals. La lentitud en la correcció de textos legals problemàtics és una altra de les disfuncions destacables. Sovint, les modificacions es posposen sota l'excusa d'incorporar-les en reformes legislatives més àmplies, fet que perpetua els problemes i genera desconfiança en la capacitat adaptativa de l'administració.
3. **Aplicació del principi "una vegada i prou"** amb interoperabilitat avançada, assegurant que ciutadans i empreses només hagin de proporcionar informació una sola vegada entre administracions.
4. **Impuls a la Finestreta Única Empresarial (FUE),** centralitzant els tràmits administratius i unificant els procediments per simplificar requisits i evitar confusions.
5. **Transformació digital completa de l'Administració** amb mesures per garantir la inclusió digital i que tothom tingui accés als serveis digitalitzats.
6. **Avaluacions sistemàtiques *ex ante* i *ex post*** de les normatives per evitar introduir normes ineficients i permetre adaptar-les segons els resultats.
7. **Generalització dels Informes d'Idoneïtat Tècnica (IIT)** i ampliació de les declaracions responsables per agilitzar tràmits crítics i reduir el temps necessari per iniciar activitats econòmiques.
8. **Formació contínua del personal públic,** enfocada en qualitat normativa, gestió digital i tècniques d'avaluació per millorar els serveis prestats.
9. **Foment de la col·laboració publicoprivada,** aprofitant el coneixement i la innovació del sector privat per accelerar processos com la digitalització.
10. **Simplificació administrativa per a municipis petits i zones rurals,** adaptant els procediments a les seves capacitats per garantir l'equitat territorial.

Aquestes recomanacions constitueixen un full de ruta per transformar l'Administració Pública a fi que no dificulti sinó que es converteixi en un motor clau per al creixement empresarial i el benestar social, promovent així una economia més resilient i competitiva. **La gravetat dels problemes exposats i la constatació que el temps va passant i les coses van empitjorant, fan evident la urgència de passar de les paraules a l'acció.**

Referències bibliogràfiques

- Boix Palop, A., i Gimeno Fernández, C. (2020). *La mejora de la calidad normativa: Diagnóstico de los principales déficits del marco institucional de la Comunidad Valenciana para el diseño eficaz y eficiente de políticas públicas*. Colección Desarrollo Territorial, Papers 5. Universitat de València.
- Boto Álvarez, A. (2023). Nuevas barreras burocráticas: la Administración defensiva digital. *Documentación Administrativa*, (10), 40–58. <https://doi.org/10.24965/da.11200>
- CAREC (2013): *Proposta de mesures a curt termini orientades a la reactivació econòmica*, Informes del Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement, Generalitat de Catalunya.
- Charron, N., Lapuente, V. i Bauhr, M. (2024). The Geography of Quality of Government in Europe. Subnational variations in the 2024 European Quality of Government Index and Comparisons with Previous Rounds. *QoG Working Paper Series 2024:2*. Department of Political Science, University of Gothenburg. ISSN: 1653-8919.
- Comissió Europea (2021): *Public administrations in the EU member states 2022*.
- Comissió Europea (2023a): *Public Administration and Government Spain 2022*.
- Comissió Europea (2023b): *EU Regional Competitiveness Index 2.0 2022*.
- Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya. (2022). *La política de millora de la regulació a Catalunya*. Col·lecció Estudis i Informes, Núm. 63. Generalitat de Catalunya, Barcelona. ISBN: 978-84-18986-99-4.
- Draghi, M. (2024): *The future of European competitiveness*, Comissió Europea.
- GEM Catalunya (2024a): *Informe executiu Catalunya 2023-2024*. Global Enterprise Monitor.
- GEM Catalunya (2024b): *Informe General Catalunya 2023-2024*. Global Enterprise Monitor.
- IMD (2024): *Government efficiency. Spain*. https://www.imd.org/entity-profile/spain-wcr/#_factor_Government%20Efficiency
- Ministeri d'Hisenda i Funció Pública (2023a): *Seguimiento de la compensación de cargas administrativas en el año 2022. One in – One out*.
- Ministeri d'Hisenda i Funció Pública (2023b): *Simplificación de procedimientos en las Administraciones Públicas. Mapa de situación*.
- Mora-Sanguinetti, J. S. (2019). La “complejidad” de la regulación española. ¿Cómo medirla? ¿Qué impacto económico tiene?», *Revista ICE*, 907 (març-abril).
- Mora-Sanguinetti, J.S. i Soler, I. (2022): *La regulación sectorial en España. Resultados cuantitativos*. Documento de trabajo, 2202, Banco de España.
- OCDE (2023): *Government at a glance 2023*.

Ortí Ferrer, P. (2021). *El Decret 6/2021, de 9 de febrer, de simplificació de disposicions reglamentàries adoptades entre 1977 i 1985: Per què és necessari?* Blog EAPC, Escola d'Administració Pública de Catalunya. [Enllaç](#)

Ponce Solé, J. (2018). *Impactes normatius i qualitat de la regulació: Un element clau per al bon govern i la bona administració.* Blog EAPC, Escola d'Administració Pública de Catalunya. [Enllaç](#)

Unió Europea (2023): *The European Union's action to simplify legislation Annual Burden Survey 2022.*

World Bank Group (2020a): *Doing Business 2020. Economy Profile Spain.* <http://www.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/spain/>

World Bank Group (2020b): <https://archive.doingbusiness.org/es/rankings>

Webs:

Pàgina inicial de la simplificació administrativa a l'Estat:

<https://funcionpublica.digital.gob.es/gobernanza-publica/simplificacion.html>

Web del Ministeri de Funció Pública, on hi ha el seguiment del “one in one out”:

<https://funcionpublica.digital.gob.es/ca/gobernanza-publica/simplificacion/oneinoneout.html>

Documents de referència en la reducció de càrregues administratives:

<https://funcionpublica.digital.gob.es/gobernanza-publica/simplificacion/doc-referencia.html>

Indicadors de *The global Economy*:

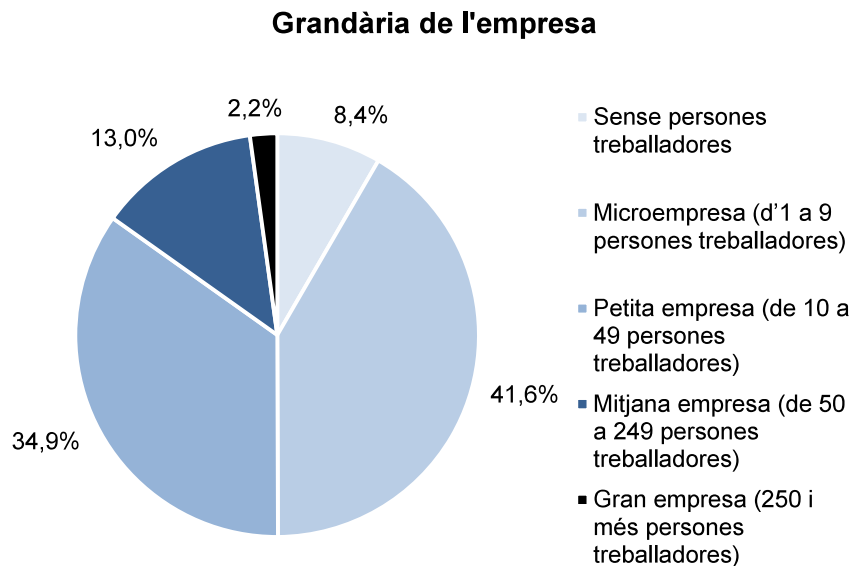
https://www.theglobaleconomy.com/indicators_list.php

Annex 1. Fitxa tècnica de l'enquesta i perfil de la mostra obtinguda

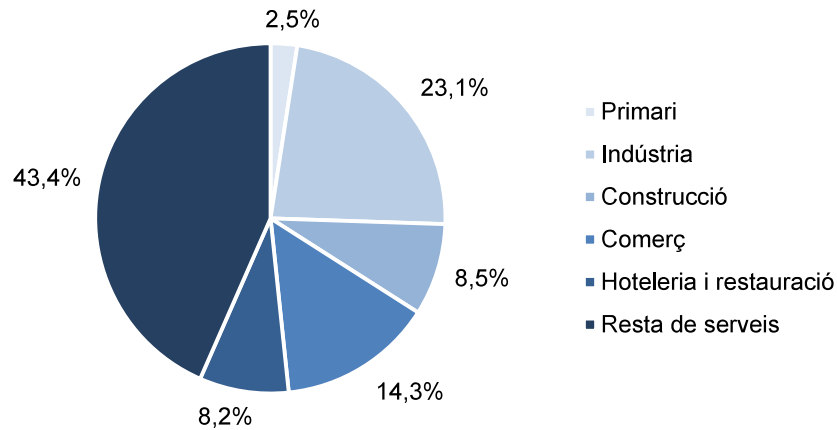
Fitxa tècnica

- **Objectiu:** Recollir dades sobre l'experiència de les pimes amb els tràmits administratius.
- **Tècnica d'investigació:** Enquesta a partir de formulari electrònic online de resposta voluntària i recepció automàtica.
- **Població:** 534.367 empreses catalanes.
- **Univers objectiu:** empreses sòcies de PIMEC.
- **Empreses que han rebut l'enquesta:** 27.160
- **Mida de la mostra:** 705 qüestionaris rebuts, dels quals 693 han estat validats.
- **Període de recepció de les respostes:** del 25 d'octubre a l'11 de novembre de 2024.
- **Error mostral:** En el supòsit que la mostra hagués estat aleatòria, el marge d'error seria del 3,72%, amb un interval de confiança del 95%.
- **Entitat responsable:** PIMEC

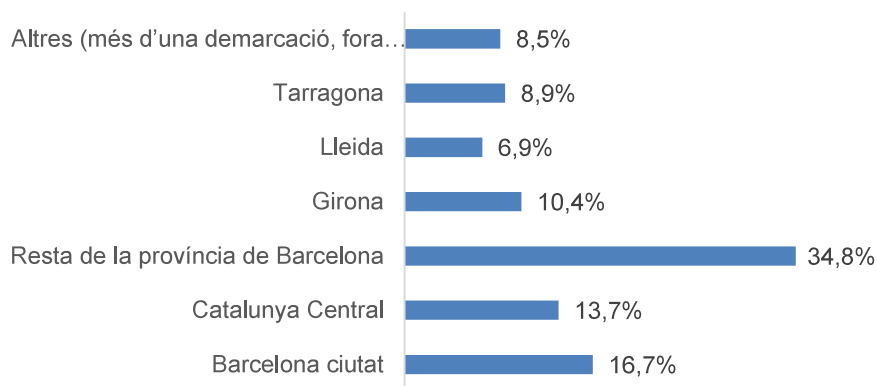
Composició de la mostra



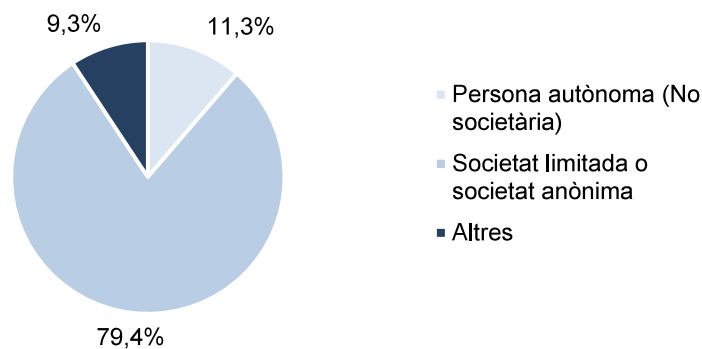
Sector d'activitat



Demarcació de la teva empresa



Forma jurídica de la teva empresa



Annex 2. Respostes a les preguntes obertes de l'enquesta

Algunes respostes a la pregunta “*En quina mesura consideres que els retards administratius han afectat la capacitat d'innovar o de llançar nous productes o serveis?*”

- Burocràcia i lentitud en tràmits administratius
 - ✓ "La burocràcia amb serveis socials i sanitaris s'ha multiplicat, exigeixen molts tràmits però no resolen."
 - ✓ "Degut al retard en resolucions i pagaments no ens surt a compte créixer."
 - ✓ "En ocasions s'ha de demanar silenci administratiu per la falta de resposta."
 - ✓ "No complir amb els seus terminis ens va en contra, sense poder fer arribar la queixa."
- Subvencions i ajuts amb procediments complexos
 - ✓ "Ens han denegat diverses ajudes que necessitàvem."
 - ✓ "Els ajuts i subvencions són per a projectes d'execució ràpida, sovint quan arriben ja no són necessaris."
 - ✓ "Retard per obertures i ampliacions de l'empresa."
- Sobrecàrrega de normatives i contradiccions administratives
 - ✓ "És molt complicat."
 - ✓ "El tema de les subvencions de la GENCAT és un autèntic despropòsit."
 - ✓ "La càrrega administrativa a la restauració no para de créixer i complica molt la gestió dels locals."
 - ✓ "No ens van deixar fer un projecte per contradiccions entre departaments."
- Manca de transparència i empatia en la gestió pública
 - ✓ "Les administracions són un desastre, ineficients i allunyades del món real."
 - ✓ "No hi ha transparència sobre els passos administratius."
 - ✓ "Trobo que hi ha tants departaments que es van passant la pilota sense donar solucions."
- Penalitzacions i ineficiències en els tràmits
 - ✓ "A les empreses ens penalitzen si presentem documentació fora de termini, però l'administració no és resolutiva."

- ✓ "Han trigat 7 mesos a tornar l'IVA."
- ✓ "Els tràmits haurien de ser àgils i no tot el contrari."
- Manca de coordinació entre administracions
 - ✓ "La manca de coordinació entre administracions és el més greu."
 - ✓ "En dos casos, s'ha denegat l'ajut per manca de recursos."
 - ✓ "Et treuen les ganexes. Si fos ara, no muntaria empresa."

Principals obstacles que esmenten algunes de les persones que “no creuen que si l’administració digitalitzés completament els tràmits, es reduiria significativament el temps i l’esforç necessari per a realitzar-los”

- Excés de normativa i complexitat reguladora
 - ✓ "La infinitat de normativa, regulació, restricció..."
 - ✓ "La normativa no s'adapta a la realitat de les pimes."
 - ✓ "Complexitat-falta de claredat-necessitat de coneixements específics-les pàgines web."
 - ✓ "MASSA NORMATIVA I MASSA COMPLICADA."
 - ✓ "A Catalunya hi ha excés de normatives, cosa que complica els tràmits."
- Falta d'adaptació a la realitat empresarial
 - ✓ "La normativa no s'adapta a la realitat de les pimes."
 - ✓ "La normativa ignora les necessitats de les petites empreses."
- Manca d'agilitat i administració mal dimensionada
 - ✓ "MASSA NORMATIVES, I POC ÀGILS, CADA VEGADA HI HA MÉS BUROCRÀCIA."
 - ✓ "Cada vegada hi ha més obligacions i més feixugues."
 - ✓ "Hi ha massa gent que no té experiència per utilitzar únicament els tràmits digitalment."
 - ✓ "És una absoluta aberració el que passa a Catalunya. L'administració està dirigida per ineptes."
 - ✓ "Hi ha sobreadministració, massa funcionariat."
 - ✓ "Sembla que l'administració vol justificar la seva existència amb més burocràcia."
 - ✓ Lentitud dels processos

- ✓ "Tot es fa etern amb els tràmits administratius."
- ✓ "És impossible complir amb els terminis a causa de la lentitud."
- Descoordinació i tràmits redundants
 - ✓ "Hi ha 300 departaments fent la mateixa cosa."
 - ✓ "Cada vegada que envies una consulta el procés el gestiona una persona diferent."
 - ✓ "El principal problema és el temps de resposta de l'administració."
 - ✓ "Massa burocràcia i exigències legals."
 - ✓ "Al cap i a la fi tot ho fan les persones."
- Falta de claredat i competència en la gestió
 - ✓ "Poca explicació."
 - ✓ "INCOMPETÈNCIA ADMINISTRATIVA I POCA AGILITZACIÓ."
 - ✓ "La poca claredat del que demanen."
 - ✓ "La qualificació d'alguns funcionaris és insuficient."
 - ✓ "La poca eficiència de la gestió d'alguns funcionaris."
- Rigidesa estructural i funcionariat
 - ✓ "Els funcionaris."
 - ✓ "La rigidesa dels procediments administratius."
 - ✓ "Els formularis són poc entenedors i les explicacions molt limitades."
 - ✓ "La mentalitat del funcionariat dificulta qualsevol canvi."
 - ✓ "Els funcionaris no s'adapten a les necessitats reals."
- Paperassa i mala digitalització
 - ✓ "La quantitat de documentació que demanen."
 - ✓ "Les webs de l'administració són molt obtuses i poc intuïtives."
 - ✓ "La quantitat d'ens i la complexitat de la normativa."
 - ✓ "FER LES COSES DIFÍCILS."
 - ✓ "No hi ha cap assessor/a personal que pugui simplificar els tràmits."

Canvis proposats per a millorar l'eficiència dels tràmits administratius

- Simplificació de tràmits i normatives
 - ✓ "Simplificar tràmits i normatives."
 - ✓ "Simplificar i que quan hi hagi nova normativa s'unifiqui amb l'anterior."
 - ✓ "Simplificar la burocràcia."
- Legislació senzilla i agilitat en tràmits
 - ✓ "Legislació més senzilla."
 - ✓ "Silenci administratiu positiu al cap de 2 mesos."
 - ✓ "Poder fer els tràmits digitalment."
 - ✓ "Tràmits simplificats + calendari definit d'obligacions."
- Unificació i interlocutors clars
 - ✓ "Tenir un únic interlocutor i que fos una persona, no una web."
 - ✓ "Que els diferents estaments públics tinguin una base de dades compartida."
 - ✓ "Interlocutors clars, que ens poguéssim adreçar a qui ens porta l'expedient."
- Digitalització i suport administratiu
 - ✓ "Digitalització de tràmits i simplificació de la burocràcia."
 - ✓ "Simplificació normativa, reducció/eliminació de paperassa."
 - ✓ "Millorar l'eficiència, agilitat, bon rendiment dels funcionaris públics."
- Reducció de burocràcia i consultes sectorials
 - ✓ "Menys institucions i que fos només una la que fes les demandes a les empreses."
 - ✓ "Menys funcionaris i més competents."
 - ✓ "Menys papers i més consultes als sectors per veure les seves necessitats."
- Coordinació entre administracions
 - ✓ "Una plataforma conjunta per a totes les administracions."
 - ✓ "Tenir centralitzada la documentació bàsica i unificar-la entre administracions."
 - ✓ "Millor coordinació entre administracions i més personal."

Àmbits prioritaris en què s'hauria de simplificar la burocràcia

- Subvencions, autoritzacions i gestió documental
 - ✓ "Les subvencions i ajuts a l'empresa."
 - ✓ "Les administracions haurien d'estar connectades per no demanar documentació que ja tenen."
 - ✓ "Autoritzacions de les activitats."
- Simplificació general en tota l'administració
 - ✓ "Tota l'administració pública en general."
 - ✓ "Tots en general."
 - ✓ "Per al tema de les subvencions en general."
- Digitalització, reducció de normatives i agilitat en tràmits
 - ✓ "La digitalització despersonalitza els tràmits i genera indefensió."
 - ✓ "Reduir normatives i fer els tràmits més senzills com als anys vuitanta."
 - ✓ "Més pragmatisme, menys duplicitat i més claredat en els tràmits."
- Llicències, normatives laborals i ajuts
 - ✓ "Llicències d'activitat i obres, contractació de personal estranger."
 - ✓ "Subvencions i ajuts."
 - ✓ "Normatives laborals."
- Simplificació normativa i procediments específics
 - ✓ "Simplificació normativa."
 - ✓ "En la prestació d'ajudes."
 - ✓ "Registre del tràmit, aportació de documentació, comunicació de resolució."

Annex 3. Exemple real de la paperassa necessària per a dur a terme una activitat

A tall d'exemple, s'exposa a continuació un cas real⁷ de la situació viscuda per una empresa sòcia de PIMEC que havia de signar amb un client un contracte de manteniment d'una màquina. El manteniment en qüestió necessitava un procés senzill per part d'un operari: verificació visual i canvi d'oli i dels filtres. El temps previst per l'operari per fer el manteniment s'estimava en poc més de mitja hora. Però tot i la senzillesa del que s'havia de fer, el client, per complir la normativa vigent, va demanar 34 documents al proveïdor.

Els documents en qüestió són els següents i es refereixen a l'empresa, a l'operari que havia de fer el manteniment i, posteriorment, hi ha documents que s'han d'actualitzar mensualment.

Documentació de l'empresa

1. Inscripció en el Registre d'Empreses Acreditades
2. Fotocòpia del CIF
3. Fotocòpia de l'alta en l'Impost d'Activitats Econòmiques
4. Últim rebut abonat de l'Impost d'Activitats Econòmiques
5. Fotocòpia de les condicions generals/particulars de la pòlissa actualitzada d'assegurança de responsabilitat civil per danys a tercers (mai podrà ser inferior a 300.000 € per sinistre en danys personals, patronal i materials)
6. Últim rebut abonat de l'assegurança de responsabilitat civil
7. Certificat original de la Seguretat Social justificatiu d'estar al corrent del pagament
8. Certificat original de Contractistes i Subcontractistes emès per l'Agència Tributària, que confirmi que la societat està al corrent de les seves obligacions tributàries.
9. Justificant de pagament de TC1 i TC2
10. Alta d'empresa a la Seguretat Social TA6/TA7
11. Mútua a la qual pertany l'empresa (còpia del contracte d'adhesió)
12. Contracte del servei de prevenció
13. Últim rebut abonat del servei de prevenció
14. Fotocòpia de la pòlissa d'assegurança d'accidents de treball
15. Darrer rebut abonat de l'assegurança d'accidents de treball
16. Fotocòpia del contracte de la vigilància de la salut
17. Darrer rebut abonat de la vigilància de la salut
18. Certificat pel qual l'empresa disposa del Pla de Prevenció de Riscos Laborals amb el seu contingut (avaluació de riscos i planificació preventiva)
19. Designació de l'encarregat/ada de seguretat de la seva empresa, que vigilarà que els treballadors compleixin les instruccions de seguretat, juntament amb el certificat de formació de nivell bàsic de prevenció de riscos laborals
20. Certificat de percentatge d'Indefinitos i Eventual

Documentació de l'operari/ària

⁷ Font: Aquesta experiència va ser inclosa a l'article publicat per *Via Empresa* (22-2-2024).

21. Llistat d'operaris (nom, cognoms, DNI i número d'afiliació de la Seguretat Social)
22. Certificat d'haver rebut la formació en Prevenció de Riscos Laborals
23. Document acreditatiu, per cada treballador/a que intervé en l'obra, de la recepció dels equips de protecció individual
24. Certificat de formació i informació, tant genèrica com específica, per poder desenvolupar cada lloc de treball
25. Document acreditatiu per cada treballador/a que intervé en l'obra que ha estat informat/ada dels riscos de l'obra
26. Certificats mèdics de cada treballador/a
27. Carnet de gruista (si escau) i autorització de l'empresa, per a la manipulació de la grua
28. Carnet de plataforma elevadora (si escau) i autorització de l'empresa per a la manipulació de la grua
29. Carnet de toro (si escau) i autorització de l'empresa per a la manipulació de la grua
30. Alta de la Seguretat Social
31. Còpia del DNI

Documentació per actualitzar mensualment

32. Certificat de la Seguretat Social (al corrent de pagament)
33. Certificat de l'Agència Tributària (al corrent de pagament)
34. TC1 i TC2

L'empresa industrial en qüestió va dedicar 8 hores del seu personal d'administració per aportar els documents per fer un manteniment que, com s'ha dit, necessitava poc més de mitja hora de la feina d'un operari. Aquí cal afegir els costos que té per al client la comprovació de la correcció de tots els papers, el cost d'arxiu de la documentació, etc. I també cal afegir-hi els costos que suposa per a l'Administració Pública la generació d'alguns dels documents esmentats. Aquesta situació va passar fa uns anys, però l'empresari afectat sosté que avui aquest problema continua igual o pitjor.