

MEMORIA INNOVAR PARA CRECER

MADRID

23, 24 y 25 de
septiembre de 2015





04 JORNADA 1

- 06 Apertura institucional.
- 12 Conferencia inaugural. Juan Verde:
“**La Innovación y el Espíritu Emprendedor: Cómo fomentar la competitividad económica en tiempos de crisis y vencer los retos del futuro**”.
- 18 Mesa redonda: “**Los gestores administrativos, facilitadores de las relaciones entre empresas y la Administración Pública**”.
- 24 Mesa redonda: “**Los trabajadores autónomos y PYMES: las reformas necesarias**”.
- 30 Taller: **Plan de *marketing online* y comunicación**.
- 32 Coloquio: **Pasado, presente y futuro de la gestión de tráfico**.

38 JORNADA 2

- 40 Mesa redonda: “**La responsabilidad 360º: garantía de buen servicio**”.
- 46 Ponencia José María Gay de Liébana:
“**España hoy: las finanzas públicas, emprender y el papel de los gestores administrativos**”.
- 50 Ponencia sobre **prevención del blanqueo de capitales**.
Presidente de la Audiencia Nacional.
- 54 Mesa redonda: “**Año hiperelectoral: Las propuestas de los partidos políticos en fiscalidad, emprendimiento y autónomos**”.
- 60 Mesa redonda sobre **liderazgo y gestión de equipos**.
- 62 Talleres: **Discapacidad e inserción laboral**.
- 64 Taller: **Mediación en el ámbito de la gestión administrativa**.
- 68 Presentación: **Memento Gestores Administrativos**.

70 JORNADA 3

- 72 Ponencia Jordi Sevilla: “**Presente y futuro de la economía española**”.
- 76 Mesa redonda: “**La gestoría administrativa dirigida al ciudadano. Los retos de la profesión: nuevos caminos y proyectos**”.
- 84 **Clausura institucional**.

JORNADA 1

- // Apertura institucional.
- // Conferencia inaugural. JUAN VERDE: “La Innovación y el Espíritu Emprendedor: Cómo fomentar la competitividad económica en tiempos de crisis y vencer los retos del futuro”.
- // Mesa redonda: “Los gestores administrativos, facilitadores de las relaciones entre empresas y la Administración Pública”.
- // Mesa redonda: “Los trabajadores autónomos y PYMES: las reformas necesarias”.
- // Taller: **Plan de *marketing online* y comunicación.**
- // Coloquio: **Pasado, presente y futuro de la gestión de tráfico.**

APERTURA INSTITUCIONAL VII CONGRESO NACIONAL DE GESTORES ADMINISTRATIVOS

Intervienen:

FERNANDO SANTIAGO, presidente del Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España y presidente del Ilustre Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid.

ALEJANDRA POLACCI, directora general de Madrid Excelente.

JAIME GARCÍA-LEGAZ, secretario de Estado de Comercio.

INTRODUCCIÓN

El Ilustre Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid (ICOGAM) y el Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España celebraron los días 23, 24 y 25 de septiembre de 2015 el **VII Congreso Nacional de Gestores Administrativos**. La gran cita de la profesión de los últimos años reunió a más de 200 profesionales de toda España y a cuarenta ponentes del ámbito empresarial, político y de la sociedad civil para abordar los desafíos, retos y oportunidades de una profesión en permanente proceso de evolución y adaptación en un contexto dinámico y cambiante como el actual.

Bajo el lema “**Innovar para crecer**” se ha debatido acerca del papel renovado que deben desempeñar como intermediarios y representantes de ciudadanos, autónomos y empresas ante las Administraciones Públicas. Los gestores administrativo saben de la importancia de innovar en su labor tradicional de facilitadores de la relación público-privada; su papel de palanca en la creación y crecimiento empresarial, y la relevancia de la gA entre autónomos y pequeñas y medianas empresas... la tramitación telemática y las funcionalidades tecnológicas; la búsqueda de nuevos nichos de negocio y oportunidades de inversión, la responsabilidad profesional y excelencia en la gestión, la marca y percepción de los gestores administrativos como sinónimo de calidad, innovación y eficiencia... y muchos otros asuntos han sido protagonistas en el Hotel Auditorium.

Este documento es un recorrido por cada uno de ellos y pretende servir como hoja de ruta con la que entender mejor el camino hacia el que transita la profesión.

DA COMIENZO EL ACTO DE INAUGURACIÓN

BIENVENIDA DE FERNANDO SANTIAGO



Es para mí, como anfitrión y presidente del Colegio de Madrid, a la par que presidente del Consejo General, un enorme placer daros la bienvenida a la VII edición del Congreso Nacional de Gestores Administrativos que este año Madrid ha tenido el honor de organizar.

Damos el pistoletazo de salida a los próximos e intensos tres días que van a sentar las bases de lo que esta profesión quiere ser “cuando sea mayor”.

Muchísimas gracias, a los que habéis hecho el esfuerzo y sacrificio de viajar, venir, dejar el despacho e incluso a vuestra familia, y estar aquí acompañándonos en esta importante cita para nuestro colectivo.

El último congreso fue ya hace seis años, en Sevilla en el año 2009, magníficamente organizado por Miguel Ángel Peón.

Y ya hace un lustro desde nuestra peliaguda crisis económica de la que nuestra profesión ha salido reforzada gracias a nuestro tesón y empeño; lustro en el que ha cambiado nuestro panorama político, con nuevos escenarios y desafíos a los que nos enfrentamos con optimismo.

Y por último, lustro donde las necesidades de los ciudadanos, de los autónomos, de las empresas que acuden a nuestros despachos, han cambiado y han aumentado las necesidades en las relaciones con las administraciones públicas.

Es más, un lustro de grandes avances tecnológicos en el que los gestores administrativos nos hemos posicionado a la vanguardia de la tramitación telemática y de la Administración electrónica, aportando una propuesta de valor, adaptándonos a las demandas sociales, económicas, legislativas y tecnológicas del momento.

Sin embargo los retos no terminan ni acaban aquí.

Hoy, 23 de septiembre de 2015, abrimos un nuevo periodo de impulso, de esfuerzo..., porque el cambio debe ser permanente.

Por estos motivos este congreso, nuestro congreso, el VII Congreso Nacional de Gestores Administrativos, llega con vocación de ser un lugar de debate, de ser un espacio en el que expertos del ámbito institucional, político, empresarial y académico, debatan acerca de la definición del actual papel que los gestores administrativos desempeñan como intermediarios de los ciudadanos, de las empresas y la Administración Pública.

Un lugar donde se hable sobre la búsqueda de nuevos nichos de mercado, de nuevas oportunidades y de una nueva definición de nuestra marca profesional, el *restyling*, para una propuesta renovada de futuro.

En los próximos tres días el Hotel Auditorium va a ser testigo de los hitos de la profesión en los últimos años; va a acoger ponencias y mesas redondas en las que se van a poner de manifiesto las diferentes facetas que nos atañen a los gestores administrativos.

Reitero mi agradecimiento por estar aquí, por apostar por nuestra profesión y por querer hacer del gestor administrativo un mejor y más valorado profesional.

Porque aunque ya somos valorados, NUNCA, repito, NUNCA, debemos cesar en nuestro empeño de mejorar, de avanzar y de transformarnos con los cambios del entorno en que nos movemos. Esta es la razón que nos ha traído y por la que estamos aquí. //



ALEJANDRA POLACCI

El lema de este congreso, *Innovar para crecer*, realmente me parece muy acertado. Desde *Madrid Excelente* llevamos años promoviendo la innovación y la excelencia como pilares claves de la competitividad.

Y la innovación además está muy ligada a la creatividad. Es muy importante impulsar la creatividad para innovar. Y es también muy importante considerar este cambio como una oportunidad para mejorar.

Otro de los pilares claves para aumentar la competitividad es la calidad y la excelencia en gestión. Y precisamente, nosotros, desde *Madrid Excelente* lo hacemos, impulsamos la calidad y la excelencia en la gestión de las empresas a través de varias herramientas:

La principal es el SELLO de garantía *Madrid Excelente*, que certifica y reconoce la excelencia en gestión de las empresas de todo tipo de sectores y tamaños.

El ICOGAM posee tanto el sello *Madrid Excelente* como el Premio otorgado por los clientes. (En diciembre de 2014, el ICOGAM obtuvo el sello *Madrid Excelente*, además de obtener la confianza de los clientes en la categoría de entidades sin ánimo de lucro en la VIII Edición del Premio *Madrid Excelente*).

Por último, quiero alabar el papel de los empresarios, que sois capaces de sacar adelante vuestros negocios y de crear empleo. Generando así riqueza y progreso para la sociedad. //

España vive en estos momentos una situación económica razonablemente más positiva que la que hemos vivido en los últimos años. La recuperación es una realidad.

Esta recuperación ha sido posible principalmente por el esfuerzo que han hecho las empresas españolas. Particularmente por el esfuerzo que han hecho las empresas medianas y pequeñas. Un esfuerzo de ajustarse el cinturón y apostar por la INNOVACIÓN.

En este camino todos tenemos una responsabilidad. Y la Administración tiene también su propia responsabilidad.

JAIME GARCÍA-LEGAZ



La Administración tiene la obligación de eliminar trabas administrativas. La Administración tiene la obligación de aplicar los menores impuestos posibles. Y de gastar los recursos públicos de la forma más eficaz posible.

En este sentido, nosotros hemos puesto en marcha algunas medidas en esta legislatura:

- 1 Eliminación de las licencias municipales en el ámbito del comercio. Ya no es necesario pedir una licencia municipal para abrir un comercio en España. Hoy para abrir un comercio en España solo hace falta una DECLARACIÓN RESPONSABLE. En 2014 hemos conseguido que sean 100.000 establecimientos nuevos los que se han beneficiado de esta medida.
- 2 Ley de Garantía de Unidad del Mercado, aprobada hace dos años y que tiene un gran impacto en la vida de las empresas, muy particularmente de las PYMES. Una comunidad autónoma no puede pedir ningún certificado de carácter técnico para poder comercializar un producto que ha sido fabricado en otra comunidad y que cumple con la normativa de la comunidad autónoma de origen.
- 3 En el apartado FINANCIACIÓN, hemos puesto en marcha todo un circuito de financiación alternativo al bancario. Y voy más allá del ICO. Estoy hablando de todas las medidas que se han puesto en marcha como fórmulas alternativas que aportan esa financiación en condiciones muy favorables.
- 4 Hay que abrir los ojos a las oportunidades que vienen de fuera de España. Y en este campo son las PYMES las que han dado un mayor salto en la INTERNACIONALIZACIÓN. España tenía 99.000 empresas exportando en el año 2009, en estos momentos tenemos más de 150.000.
- 5 Otro gran reto en relación al comercio: España no solo tiene 46 millones de clientes, tiene también 67 millones de turistas. Se trata de revitalizar las ciudades, los centros de las ciudades para fomentar el TURISMO DE COMPRA. Se trata de adaptar el comercio a la realidad del gran número de turistas que nos visita.

Estoy convencido de que España tiene por delante unos años muy positivos. España, siguiendo por el camino que va, está en condiciones de avanzar en crecimiento, en empleo, en calidad de vida. Y eso es una tarea de todos. Muy particularmente de las empresas, que son los motores del crecimiento y de la prosperidad en cualquier sociedad. Y sobre todo las PYMES, que son más del 95% de nuestro tejido empresarial y que son las grandes responsables de la recuperación en España. //

CONFERENCIA INAUGURAL:
**LA INNOVACIÓN
 Y EL ESPÍRITU
 EMPRENDEDOR:
 CÓMO FOMENTAR
 LA COMPETITIVIDAD
 ECONÓMICA EN
 TIEMPOS DE CRISIS
 Y VENCER RETOS
 DE FUTURO**



JUAN VERDE

Experto mundial en internacionalización de empresas, estrategia política y corporativa y sostenibilidad.

INTRODUCCIÓN

El VII Congreso Nacional de Gestores Administrativos partía con un programa repleto de voces reconocidas en diferentes materias y un gran propósito, marcar un antes y un después en la percepción de la propia profesión. En este sentido, el asesor del presidente Obama y defensor de la innovación como motor de competitividad y justicia, Juan Verde, supo poner los cimientos de lo que fue un encuentro inspirador de cambio para los más de 200 asistentes en su conferencia inaugural.

INTERVENCIÓN

Estamos ante la que ha sido la peor crisis económica que hemos vivido en este país en los últimos 70 años. Sin lugar a dudas, también estamos ante un panorama muy distinto del que teníamos hace 4 años. España está mejor ahora. Estamos por consiguiente ante un momento de cambio. Un momento de ilusión.

Tenemos que ver la oportunidad tan grande que ha representado y representa esta crisis económica, no solamente para la sociedad en general sino particularmente para los empresarios, los emprendedores, las instituciones, que están dispuestas a reinventarse, a aprovechar esta oportunidad de apostar por **la innovación, como lo que es, una verdadera ventaja competitiva.**

No creo exagerar cuando digo que estamos ante un verdadero momento histórico en España. Sí, de grandes crisis, pero también de OPORTUNIDADES. Me llena de ilusión saber que estamos viviendo un momento apasionante. Jamás antes habíamos vivido en una sociedad donde el

poder de una idea, de un producto o de una iniciativa privada podía llegar a tantos millones de personas en tan poco tiempo.

Son momentos de grandes oportunidades más allá del momento de crisis. Para mí, la clave es entender que lo único constante hoy es la necesidad de cambio.

Hoy la innovación es absolutamente constante porque el ciclo de vida de los productos y de los servicios es cada vez más corto, más efímero.

1. INNOVACIÓN

Entendemos, y esto lo digo desde lo analizado en el Administración del presidente Obama, que la innovación es la clave de la competitividad del siglo XXI. Innovación como un proceso continuo.

Hay una verdadera carrera entre las principales economías mundiales por conseguir posicionarse como las economías más innovadoras. Creo que no es ninguna casualidad que las 10 economías más

fuertes del mundo sean también las que más están invirtiendo en I+D+i.

EEUU genera hoy el 38% de todo lo que se invierte en el mundo en I+D+i. EEUU invierte en I+D+i más que las cuatro siguientes economías juntas. Y en ese sentido, tengo que decir que la llegada del presidente Obama marca un antes y un después, aunque yo no sea una fuente muy objetiva, ya que tuve el honor de trabajar en su Administración más de tres años.

En EEUU en los últimos 7 años se ha invertido mucho más en innovación, 100.000 millones de dólares, que en ningún otro momento de la historia de ese país.

El país que lidere la innovación en el siglo XXI liderará también la economía mundial.

Innovar significa crear cosas que no existen, inventar, un I+D+i. Y la verdadera innovación para nosotros, para vosotros, gestores administrativos tiene todo que ver con aplicar innovación **en el día a día operativo**, en mi empresa, en mi PYME o para mí como autónomo.

Algo que veníamos haciendo, hacerlo de manera distinta, más eficaz, más eficiente, simplemente más competitiva. Optimizando recursos.

Cuestionarte continuamente cómo puedes mejorar tus procesos de producción, eso es innovación.

Aumentar la productividad, incentivando, motivando a tus empleados. Ofrecer mejores servicios o productos que nos lleven a fidelizar a nuestro cliente, eso es innovar.

Internacionalización del gestor administrativo:

Hemos hablado una y otra vez de la internacionalización, ¿quién ha dicho que un gestor administrativo no puede internacionalizarse? Por supuesto que puede, es más, debe. Los españoles que están fuera de aquí, las empresas españolas que están fuera y que necesitan representación en la Administración Pública... Es pensar de forma creativa. Es estar dispuesto a romper los esquemas tradicionales. Lo ideal sería que en ese proceso de innovación, buscásemos la manera de adelantarnos, ¡ANTICIPARNOS!

La innovación lo cambia todo. Los mayores generadores de empleo y rentabilidad del futuro serán por tanto profesiones, actividades e incluso industria que apuesten por la innovación de manera clara y decidida.

2. FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA

Otra clave de la Administración Obama, con la que estoy completamente de acuerdo, es la de apostar por el emprendedor; no por la empresa, no por la economía, no por el sector privado, no por la tecnología o por la financiación; apuesta por el emprendedor, por vosotros.

EL EMPRENDEDOR es el auténtico agente de cambio a la hora de llevar a cabo una modernización y un desarrollo económico de nuestra sociedad.

¿Por qué en EEUU existe ese gran número de emprendedores? De hecho, es el país que más emprendedores y empresarios tiene per cápita.

EEUU es una tierra de emprendedores porque nace de emprendedores. Desde los primeros colonos que salieron de Europa dispuestos a dejar su casa, su tierra y todo lo que tenían para subirse a un barco con su familia. Eso es asumir riesgo, eso es emprender. Y a partir de ahí lo que se crea en EEUU es **una cultura que premia ese espíritu emprendedor.**

Y desde luego hay un mayor reconocimiento; tú le preguntas a un niño de 7 años qué quiere ser de mayor y te dice con una sonrisa inmensa: empresario. Yo soy hijo de empresario en este país, y me temo que muchas veces no hay forma de quitarse el estigma de: ¿a quién habrá engañado o a quién habrá explotado?

El empresario, el autónomo crea empleo, asume riesgo, paga impuestos, es una fuerza positiva para la sociedad. Y debemos entenderlo como tal, no al contrario.

3. CONCEPTO Y PERCEPCIÓN DEL RIESGO

Tenemos que alcanzar una valoración positiva ante el riesgo.

En EEUU la valoración del riesgo es muy diferente a la que tenemos aquí. Esa percepción, para bien o para mal, del riesgo es distinta. En Europa alguien se arruina

una vez y acarrea ese estigma negativo el resto de su vida. De ser un fracaso. Y no lo es, no hay gran empresario en EEUU que no haya alcanzado la cúspide de su desarrollo profesional sin haberse arruinado un par de veces. No pasa nada, es aprendizaje y se valora. En España un fracaso se ve como el final. Ni siquiera se maneja la palabra MERITOCRACIA, esa que nos dice que no importa quién eres, sino tu mérito y lo que estés dispuesto a dar.

Y más allá de los factores culturales, los factores institucionales, el rol del Gobierno en todo esto. En EEUU toda persona que se arruina, a los 7 años, por ley, borra y cuenta nueva.

Hay que considerar todo esto, porque el autónomo no es una PENALIZACIÓN. Me temo que muchas veces en Europa el capital riesgo ni es capital ni asume riesgos. Mal asunto.

Y centrándonos en España, no vengo a darles malas noticias, vengo a invitarlos a que reflexionemos sobre qué estamos haciendo mal y qué podríamos hacer bien o distinto.

Hay mucho talento en España, esta es sin duda la generación más preparada. ¿Y qué está pasando? Éste es el resultado de una encuesta que preparó la Universidad Complutense de Madrid: solo el 8% de los universitarios españoles quiere ser empresarios; en EEUU es del 70%. El 41% se plantea trabajar en una empresa privada y el 30% quiere ser funcionario.

¿Y cuál es el papel que debe jugar la Ad-

ministración Pública en todo esto? **El Gobierno debe sentar las bases para que los emprendedores puedan asumir riesgos y desarrollen la innovación.** El Gobierno debe crear las condiciones, básicamente, apostar para que haya más emprendedores.

Papel de los gestores administrativos:

Y quiero ir concluyendo, invitándoles a reflexionar sobre cómo está cambiando su propio mundo, el de los gestores administrativos.

Afrontáis un importante reto, el de tener que INNOVAR. Sois actores, agentes de cambio directo, y tenéis un papel directo en la recuperación económica.

Quiero que penséis a la hora de innovar: ¿cuáles son esos nichos de oportunidad?,

¿dónde están esas áreas dónde podéis crecer? Y sobre todo, pensar qué podéis hacer en vuestro día a día operativo para ser más eficientes.

Tenéis una gran responsabilidad en este momento de grave crisis de valores, y de percepción de lo que es y debería ser la Administración Pública, porque vuestra marca, vuestra reputación se basa en la confianza, en la cercanía al ciudadano.

Y también tenéis una gran oportunidad para que la Administración Pública sea distinta, más cercana al ciudadano.

La clave para conseguir una sociedad más competitiva y más justa está en la innovación y el fomento de la cultura emprendedora. //



MESA REDONDA

LOS GESTORES ADMINISTRATIVOS, FACILITADORES DE LAS RELACIONES ENTRE EMPRESAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Intervienen:

ALFONSO LLUZAR, vicepresidente del Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España y presidente del Colegio de Gestores Administrativos de Cataluña.

PEDRO CALVO, exconcejal del Ayuntamiento de Madrid.

HILARIO ALFARO, presidente de Madrid Foro Empresarial.

INMACULADA ÁLVAREZ MORILLAS, presidenta de la Asociación Española de Mujeres Empresarias de Madrid (ASEME).

BLANCA MONTERO, subdirectora general del Banco Sabadell.

MODERA: Salvador Arancibia, adjunto a la dirección en Expansión.

INTRODUCCIÓN

Analizar los cambios que los gestores administrativos deben introducir en su cartera de servicios, dentro de su responsabilidad como facilitadores de la relación entre ciudadanos y Administración; así como, definir su propuesta de valor más adecuada en un momento de cambio como el actual, fueron los ejes conductores de una mesa que estuvo marcada por una constante: la necesidad de un mayor acercamiento al ciudadano.

ALFONSO LLUZAR

Estamos en un momento de oportunidades, y las oportunidades siempre han sido el gran caldo de cultivo para ampliar los servicios por los gestores administrativos.

Pensemos que la profesión se pone de largo cuando hay que llevar a la práctica la Ley de Procedimiento Administrativo de 1958. La Administración es incapaz de implantarla por sí misma y es la profesión la que coge el testigo y ayuda a una buena implantación de esta ley.

Igualmente, si hoy somos asesores fiscales, mucho se lo debemos a que se complicara el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Fueron los gestores administrativos los que se hicieron cargo de aquel impuesto y aún hoy somos la profesión de referencia en todas las campañas de renta.

Y en este sentido, me gustaría citar a John Fitzgerald Kennedy cuando dijo su famosa frase de: “No pienses en lo que tu país puede hacer por ti, piensa en lo que tú puedes hacer por tu país”. Como gestores administrativos, nosotros tenemos que pensar en qué podemos hacer por nuestros clientes.

Por ello, como uno de los padres del proyecto, me gustaría explicaros un caso de éxito que conocéis todos, el proceso de telematización de los trámites de tráfico.

Este proceso es algo totalmente inaudito en España y en Europa. Es un proceso impulsado a partir de una idea, una idea que se propone en una reunión de la Comisión de Vehículos del Colegio de Gestores de Cataluña y que se asume por la Junta.

Consistía en telematizar un proceso donde intervenían las tres administraciones, y los gestores administrativos fuimos capaces de convencerlas para que nos dejaran telematizar.

Empezamos con la Administración más cercana, la local, con los impuestos de circulación; a partir de ahí nos fuimos a hablar con la Agencia Tributaria Española, y conseguimos telematizar el pago sobre determinados medios de transporte. Cuando estuvo ya todo el proceso hecho, nos fuimos a ver al director general de Tráfico, y con dos vehículos que nos dejó una marca de automóviles le enseñamos que ya lo teníamos todo telematizado y que solo faltaba el paso final para matricular.

Para nosotros fue un trabajo muy importante, hubo una primera matrícula en 2008, pero actualmente estamos hablando de que se están matriculando por vía telemática 900.000 coches al año, y se están transfiriendo alrededor de 1.200.000 vehículos al año.

Con ello, qué conseguimos, optimizar unos procesos y dar una mayor satisfacción a los ciudadanos, que son los clientes de nuestros clientes y así conseguimos mantenernos en un nicho de mercado importante.

PEDRO CALVO

Yo conocí el trabajo de los GA como responsable del Área de Economía del Ayuntamiento de Madrid, y me llevé una gratísima sorpresa al comprobar la dimensión de esta profesión.

En este tiempo, las administraciones y vosotros como gestores administrativos habéis colaborado en la e-Administración, superando muchas barreras. **La digitalización ha sido un reto.**

La brecha digital ha hecho que las administraciones hayan tenido que hacer un esfuerzo no solo en ofrecer sus servicios de forma telemática, sino también en que se cubrieran las deficiencias de carácter formativo/educativo para que las generaciones mayores, las actuales y las que están por venir tuvieran la suficiente capacidad para poder estar y ser en la red.

Todo esto para las administraciones sigue suponiendo un reto, porque no todas las

Lo mismo hemos hecho con todo el tema de escrituras. Se están telematizando todas las escrituras. En Cataluña llevamos 75.000. Y también está todo el tema de facilitar certificados digitales.

Yo creo que es un proceso de cambios que podemos aprovechar si tenemos esta mentalidad: ¿Qué necesita mi cliente? Pues necesita cada vez más asesoramiento, ahora necesita laboral, fiscal, energético, prevención de datos, prevención de riesgos laborales; es decir, se ha ampliado su propio nicho de necesidades. //

administraciones se han desarrollado telemáticamente a la misma velocidad.

Tampoco toda la población está suficientemente preparada como para poder usar esos nuevos recursos. Con lo cual, la digitalización de la Administración es una obligación para la Administración, es un derecho para el ciudadano, pero no puede ser una obligación para el ciudadano. Todavía tiene que ser una opción.

Yo creo que el reto de una profesión como son los gestores administrativos pasa por darle valor a la intermediación. Es decir, el mundo en general, la globalización, las nuevas tecnologías, han hecho que la INTERMEDIACIÓN que ahora se solicita por parte de un autónomo o una PYME es una intermediación/asesoría con un valor añadido. Yo creo que ese es el papel. //

HILARIO ALFARO

Desde el punto de vista empresarial, la Administración es imprescindible por mucho que no nos guste. Son las que marcan las reglas del juego. Necesitamos una Administración que esté a nuestro lado, no enfrente como sucede muchas veces.

Entre el ciudadano y la Administración estáis vosotros y jugáis un importante papel de mediador.

Tenemos una Administración de mucho departamento, de mucha normativa, muy complicada; sin que termine de funcionar una norma sacan otra y además dependes del criterio del funcionario, un funcionario que no está preparado para dar esas soluciones TRANSVERSALES que necesitamos las empresas.

Y ese juego solo lo podéis dar vosotros. Luego, sois fundamentales de cara al futuro y al desarrollo de las empresas.

INMACULADA ÁLVAREZ

¿Qué es lo que las personas, las asociaciones y en general todos buscamos de los gestores administrativos?

Necesitamos ese puente que en un momento determinado nos sirva para tratar con esa organización que es enorme, la Administración.

Os necesitamos para que nos facilitéis esa relación con la Administración. Necesitamos qué ganéis lo que en todo momento estamos necesitando, TIEMPO.

Un país con muchas normas es ineficaz. Un país con muchas normas no avanza. A más normas menos creación de empresas. Y eso significa que seguiremos con el drama del desempleo, que es lo que entre todos tenemos que ayudar a solucionar.

De 185 países, en el ranking de apertura de negocio, España está el 136, Portugal el 31, Reino Unido el 7. Los empresarios y los gestores administrativos tenemos que hacer todo lo posible para superar ese número 136.

Los gestores administrativos sois los que nos ayudáis a reducir el coste de tiempo. En los procedimientos, vuestra actuación es clave y vuestros efectos son positivos en nuestra cuenta de resultados. Hay que darle a la Administración esa visión transversal, dando una visión global a los problemas de los empresarios. //

Vosotros sois los que nos estáis facilitando nuestro quehacer diario con la Administración.

TIEMPO, eso es lo que necesitamos que sigáis haciendo.

Y haciendo alusión al título, también es importante la innovación. Necesitamos que dentro de esa innovación entréis no solo en lo que estamos haciendo ahora, sino en qué es lo que podemos hacer después. //

BLANCA MONTERO

Represento a Banco Sabadell, el 5º banco nacional, que también ha sabido aprovechar estos años duro de crisis. Hemos duplicado nuestro tamaño, nos hemos consolidado y hemos reforzado también nuestra presencia nacional e internacional.

Somos un banco líder en el mundo de las empresas. Eso hace que tengamos muchos clientes comunes con los gestores administrativos. Somos muy reconocidos también en el mundo de los emprendedores, en el mundo de la internacionalización. Y también somos muy reconocidos en el mundo de los colegios profesionales y de las asociaciones empresariales.

No hemos empezado ahora, tenemos un área específica en el banco desde hace más de 25 años y tenemos convenios con cerca de 600 colegios profesionales en toda España, tenemos más de 1.000 asociaciones profesionales con las que trabajamos.

Nos hemos especializado en ser un banco que da respuesta a las necesidades que vosotros tenéis en el desarrollo de vuestra labor.

Empezamos a trabajar con el Colegio de Madrid en el año 2009, y desde entonces nos hemos sabido ganar la confianza del colegio y de los colegiados.

Hemos desarrollado nuestras plataformas para conectarlas con las vuestras, innovando en productos y servicios. Y hemos acertado con lo que realmente es de utilidad. Con vosotros tenemos la cuenta Expansión Negocios Pro, que nos permite ser muy competitivos en toda la tramitación de cobro de los recibos y ofrecer unas condiciones muy buenas en muchos servicios. Una banca electrónica potente. Y además tenemos acuerdos con los colegios de una bonificación en la cuota para los colegiados que sean clientes.

Apostamos por productos y servicios que son importantes para vosotros y en los que nosotros podemos colaborar, porque creemos que así contribuimos al desarrollo de vuestra profesión, facilitando a la vez la vida a las empresas y también exigiendo a la Administración que invierta en tecnología y que facilite todos los trámites. //

PREGUNTA DE SALVADOR ARANCIBIA:

¿Cuáles son los retos a los que se enfrenta el ciudadano de cara a la Administración Pública?

ALFONSO LLUZAR:

No deberíamos incidir tanto en la Administración Pública y más en el PODER LEGISLATIVO. Hay cambios de normativas que crean inseguridad. Entre todos deberíamos conseguir que se simplificaran las normas. También hay que insistir en la TRANSPARENCIA por parte de la Administración Pública.

PEDRO CALVO:

Es cierto que hay una importante dispersión normativa. Por ello, creo que medidas como la DECLARACIÓN RESPONSABLE son muy acertadas. Creo que ese es el camino.

HILARIO ALFARO:

La Administración es abusona y “elefantiásica”.

Los gestores administrativos tenéis que ser nuestra VENTANILLA ÚNICA. Yo propongo privatizar todas las ventanillas únicas y que las llevéis vosotros.

INMACULADA ALVAREZ:

Yo he estado en la ventanilla única y era un infierno. Es la constancia puesta al servicio de la ventanilla única. Debe ser una sola persona, y yo creo que es el gestor, el que haga todos los trámites. A las administraciones y a los gestores les pedimos que piensen en lo que será mejor para el ciudadano.

BLANCA MONTERO:

La Administración debería facilitar todos los trámites de la actividad empresarial. Nosotros vamos a seguir desarrollando nuestros productos para hacérselo más fácil a los profesionales. Implementando cada vez más las nuevas tecnologías, que se pueda hacer todo online. Os apoyamos en toda España y lo seguiremos haciendo porque tenéis un papel importantísimo.

CONCLUSIÓN DE SALVADOR ARANCIBIA:

Es necesario que la Administración se simplifique. Es el único camino para que se afiance el desarrollo económico.

MESA REDONDA

LOS TRABAJADORES AUTÓNOMOS Y LAS PYMES: LAS REFORMAS NECESARIAS

Intervienen:

JULIO GÓMEZ, vicepresidente del Ilustre Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid.

LORENZO AMOR, presidente de la Federación Nacional de Trabajadores Autónomos-ATA.

ALFONSO CEBRIÁN, director general del Centro de Estudios Universitarios (CEDEU).

MODERA: Mercedes Serraller, periodista de Expansión.

INTRODUCCIÓN

Los trabajadores autónomos y las PYMES representan el 99% del tejido empresarial de este país. Las condiciones en las que desarrollan su trabajo es por tanto algo que incide en la vida de todos, ya que están en la base del desarrollo económico y de la creación de empleo. Analizar el contexto en el que se mueven y los retos a los que se enfrentan fue el objetivo de esta apasionada mesa, que concluyó con una idea unánime: la necesidad inmediata de una modificación en las condiciones del RETA.



JULIO GÓMEZ

Como gran reto para los trabajadores autónomos y PYMES, creo que la Administración debería reducir la carga tanto social como fiscal. En España tenemos un 30% más de carga social que en el resto de los países de nuestro entorno. Es verdad que se ha modificado recientemente el IRPF, pero esta bajada no está aún en consonancia con la media que tenemos en la UE.

Creo que un motivo fundamental de reforma debería ser una reducción clara de IMPUESTOS y de la CARGA SOCIAL.

De esa manera vamos a contribuir a evitar competencia desleal y economía sumergida y vamos a fomentar el crecimiento económico.

Del mismo modo, considero muy importante la FINANCIACIÓN, yendo más allá de los créditos ICO.

También creo que es muy importante aplicar una ley que no se aplica en España, que es la Ley de MOROSIDAD. La gran mayoría de empresas que están en el IBEX están pagando a 184 días, cuando la ley específicamente impone que tenga que ser para las administraciones públicas, 30 días, y para las empresas privadas, 60 días.

Por otra parte, es muy necesaria la simplificación BUROCRÁTICA.

Y algo muy importante para los autónomos, la FORMACIÓN. Tenemos una ley aprobada recientemente que habla de la FORMACIÓN PROFESIONAL para el EMPLEO. Esta ley va a permitir a los autónomos que, una vez que paguen una tarifa un poquito más cara, podrán bonificarse en sus seguros sociales de formación a medida. //


LORENZO AMOR

Daros las gracias por invitarme a estar aquí y sobre todo daros las gracias por el trabajo que hacéis diariamente, porque sois unos grandes colaboradores de los autónomos. Y por tanto, somos aliados en esta defensa. Por eso trabajamos conjuntamente en tantas propuestas y también como interlocutores con las distintas administraciones en materia de autónomos.

Voy a empezar por lo último, la FORMACIÓN y el gran problema que en este sentido tenemos los autónomos, y es que no hemos cotizado por formación. Y como no hemos cotizado, no tenemos derecho a aprovecharnos de esa cuota.

Para mí, lo primero que hay que cambiar, y me enfrento con ello todos los días, es que en nuestra Administración, en el poder legislativo y en el poder ejecutivo, hacen falta más autónomos, o hace falta gente que haya trabajado con los autónomos.

Nos encontramos a diario una serie de dificultades cuando el legislador pone en marcha iniciativas. **Al final te das cuenta de que cuando hablamos de simplificación administrativa o eliminación de trabas, no hemos avanzado, que cada vez que sale una norma nueva tiene unas trabas nuevas.**

Pongo ejemplos, este país es el único donde las cotizaciones hay que pagarlas mensualmente, tengas o no tengas actividad. Habrá que cambiar, ¿no? Y facilitar que se pueda pagar trimestral y semestralmente.

Pero lo fundamental, y eso le falta a nuestra Administración, es saber qué es un autónomo. En España se habla de empresarios, y cuando se habla de empresarios se habla de directivos que están en el IBEX 35. Pero yo les voy a hablar de lo que es un empresario y de lo que es un autónomo. El 82% de nuestro tejido empresarial tiene entre cero y tres trabajadores. Una vez que identifiquemos eso, identificaremos cuáles son los problemas a los que se enfrentan todos los días los autónomos.

Es verdad que esta legislatura ha sido la legislatura donde más medidas se han tomado. Y lo digo de verdad. Lo que pasa es que nos hemos quedado con lo malo. Nos hemos quedado con la subida del IVA, con la subida de impuestos, con el recargo del 20%; nos hemos quedado con la falta de financiación, pero vuelvo a decir que se han tomado muchas medidas, que han ayudado mucho. Hoy hay 660.000 personas que se han beneficiado de la tarifa plana.

Pero quedan pendientes reformas, empezando por reformar un régimen, que es el RETA, que es del año 1967. Y les pongo un ejemplo, si hoy 23 de septiembre un autónomo se da de alta, tiene que pagar los 22 días anteriores, aunque nos los haya trabajado. Y si se da de baja, tiene que pagar los 7 días siguientes aunque tampoco los haya trabajado. ¿Saben ustedes por qué?, porque en el año 1967 los partes de alta manuscritos viajaban en diligencia desde los pueblos a la capital.

El día que empecemos a reconocer que eso hay que cambiarlo, empezaremos a


ALFONSO CEBRIÁN

Si hoy estamos aquí hablando de recuperación o brotes verdes es por el esfuerzo que se ha hecho desde las PYMES y los autónomos. Y eso hay que ponerlo en valor.

Detrás de esos autónomos y esas PYMES hay familias. La vinculación que tiene un autónomo o una PYME al territorio no la tiene ningún otro tipo de empresa.

Los autónomos y las PYMES son los que han estado aguantando la crisis y son los que han hecho que hoy veamos pequeños

reconocer que en este país, si queremos que los autónomos sigan siendo los protagonistas del cambio, (uno de cada tres empleos que se está generando en este momento lo están generando los autónomos y el 70% del empleo indefinido lo están generando los autónomos), **tenemos que cambiar en el ámbito fiscal, en el ámbito de trabas administrativas, en el ámbito de seguridad social. En el ámbito del reconocimiento institucional y en tantos y tantos ámbitos que faciliten la vida a quienes representan el 80% del tejido empresarial y que hoy están generando más del 80% del empleo en este país. //**

brotos verdes. Y el valor de la familia es importantísimo en este sentido.

Creo que hablar de autónomo y hablar de PYME es hablar de economía. No se puede hablar de economía sostenible sin las figuras de autónomos y PYMES.

Y a partir de ahí lo que tenemos que hacer es crear un entorno de valor a todo ese PIB, el 80%, que representa el trabajo del autónomo y las PYMES. Y eso tiene que verlo la Administración y tiene que tener su cobertura. //

**PREGUNTA DE
MERCEDES SERRALLER:**

¿Qué balance hacéis de la reforma fiscal?



JULIO GÓMEZ:

Los tipos impositivos en España no están homogeneizados a la UE. Deberían ser algo más reducidos. Es verdad que tampoco hay mucho margen, pero yo considero que debería estar entre el 17 de IRPF mínimo y el 40 máximo.

Esa sería una legislación fiscal muy adecuada para salir de la crisis y para evitar economía sumergida y competencia desleal. La INSPECCIÓN es especialmente dañina con el autónomo. Somos los grandes perseguidos.

LORENZO AMOR:

El problema de nuestro sistema fiscal con los autónomos es el hecho de que, de entrada, considera que el autónomo es SOSPECHOSO DE DEFRAUDADOR. Cuando el fraude está en el que no paga y no en el que paga y está en esas listas.

En este país, al emprendedor que abre un negocio le cuelgan una matrícula: 'SOSPECHOSO DE DEFRAUDADOR'. Si no le va bien y cierra, le cuelgan otra matrícula: 'ARRUINADO DE POR VIDA'.

Como estamos hablando de reformas, en este país acaban de aprobar una ley de segunda oportunidad y con ella los autónomos hemos perdido la oportunidad de llevar la matrícula de arruinados de por vida. Es decir, se ha perdido la oportunidad de que los autónomos que cierran puedan volver a levantar cabeza.

Y por último, creo que todavía hay margen para una mayor rebaja fiscal. Cuando hablamos de fiscalidad, creo que habría que seguir haciendo reformas. Al igual que habría que seguir haciéndolas en materia de seguridad social.

ALFONSO CEBRIÁN:

La Seguridad Social y la Agencia Tributaria han cerrado la actividad de muchas PYMES y autónomos.



TALLER

PLAN DE MARKETING ONLINE Y COMUNICACIÓN



Ponente:

NAGORE DE LOS RÍOS, *especialista en comunicación institucional, gubernamental y marketing digital.*

INTRODUCCIÓN

Los gestores administrativos tuvieron la oportunidad de asistir a un interesante y productivo taller, donde la especialista en comunicación Nagore de los Ríos hizo una brillante exposición y defensa de la importancia de una buena estrategia de comunicación para todo tipo de negocio. Más aún en un entorno donde las redes sociales y las herramientas digitales lo han revolucionado todo, dándonos un sinfín de posibilidades para llegar a nuestros clientes.

INTERVENCIÓN

Tenemos tres objetivos básicos en toda estrategia de comunicación:

1. MANTENER A LOS CLIENTES QUE TENEMOS.
2. QUE ESTOS CLIENTES ATRAIGAN A NUEVOS CLIENTES.
3. CONSEGUIR DIRECTAMENTE NUEVOS CLIENTES.

¿Cómo conseguimos estos objetivos?

Vamos a necesitar saber a quién nos dirigimos, cuáles son sus necesidades, si vamos a acertar con el mensaje y, sobre todo, en qué momento están.

Para todo ello tenemos que saber cuáles son los canales adecuados. No podemos idolatrar ni demonizar ninguna red social concreta, sino saber cuáles son sus posibilidades y si se ajustan o no a nuestros objetivos. Además, tenemos que tener en

cuenta que no todo en la vida se produce online.

¿Cómo hacemos una estrategia?

Lo primero es conocernos a nosotros mismos. Luego tenemos que conocer y escuchar a nuestros interlocutores. Y después deberemos planificar las acciones.

Lo tenemos que integrar en nuestras acciones diarias.

Conceptos a tener en cuenta a la hora de trazar la estrategia de comunicación:

1. ¿Quién soy?
2. ¿Qué no soy?
3. ¿Qué ofrezco?
4. ¿Cuáles son mis valores, mis atributos, mis beneficios?
5. ¿A quién se lo digo? ¿Quién es nuestro target?

Y en este último punto, nosotros nos tenemos que preguntar qué queremos conseguir de cada uno de ellos. Del que comunica, del que compra, del que consume, de nuestro aliado. Para ello, es recomendable hacer una ficha de cada uno representativo de cada grupo. Así podremos dirigirnos a ellos de la forma más adecuada para conseguir lo que queremos conseguir.

Y llegamos al momento de crear los mensajes, ¿qué mensajes, cuántos, cómo, dónde?

El contenido se distribuye de esta forma: hay que hablar mucho de **territorio** (todo aquello que tenga que ver con nosotros), del **beneficio** que va a obtener la audiencia por leer nuestro mensaje (ahí va a conec-

tar mucho más), del **producto** (lo que ofrecemos) y de la **marca** (nuestros logros).

Una vez definida la propuesta de valor podremos empezar a definir la estrategia de comunicación. Luego vendrá el target y el objetivo que quiero conseguir de cada uno de los grupos en los que he dividido el target, así como los beneficios que ellos obtienen. Lo siguiente es traducir esos beneficios en mensajes, y más tarde llega el momento de elegir los canales o las herramientas que voy a utilizar para transmitir esos mensajes.

Y sobre todo no olvidar la importancia de planificar una estrategia de comunicación. //

COLOQUIO

PASADO, PRESENTE Y FUTURO DE LA GESTIÓN DE TRÁFICO



Intervienen:

ALFONSO LLUZAR, vicepresidente del Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España y presidente del Colegio de Gestores Administrativos de Cataluña.

JORGE ALCÁNTARA, presidente del Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Málaga.

RAMÓN LEDESMA, director de proyectos del Consejo General de Gestores Administrativos de España.

MODERA: **Joaquín Giner**, presidente del Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Valencia.

INTRODUCCIÓN

La primera jornada del VII Congreso Nacional de Gestores Administrativos se cerró con una puesta en común de los conceptos que definen el futuro de los gestores administrativos en la gestión de tráfico.

La mesa, que estuvo compuesta por miembros de la Comisión del Automóvil del Consejo General de Gestores Administrativos, hizo un recorrido por los nuevos proyectos que se están desarrollando y por la necesaria evolución que hay que experimentar para seguir siendo un referente.

JOAQUÍN GINER

El éxito del gestor en el mundo del vehículo está centrado en permitir que cada uno de los actores del mismo, concesionarios, usuarios, fabricantes destinen sus esfuerzos a la actividad de negocio u ocio del automóvil, dejando la burocracia en sus manos.

Esta gestión con las distintas administraciones se realizaba anteriormente en el formato papel, sin embargo, la revolución tecnológica ha llegado también al mundo de la documentación, que progresivamente ha pasado al formato electrónico.

La profesión ha afrontado el cambio sin miedo y con decisión.

De cara al debate hay dos partes bien diferenciadas; por un lado, los **activos genéricos** del gestor administrativo en la cadena de gestión del automóvil y, por el otro, los **activos específicos** del gestor administrativo ante los diferentes actores del sector del automóvil.

a) En cuanto a los activos genéricos, primero está el valor añadido. En cada una de las acciones debe existir algo más que el simple automatismo del trámite concreto.

Plus que puede resumirse en tres grandes grupos: asesoramiento, trámite adicional y otros productos adicionales que nada tengan que ver con el vehículo.

Por otro lado, la gA, imagen de marca de implantación nacional, nos diferencia del colectivo. La imagen de marca es cada vez más importante, la idea de franquicia lo explica bien. Debemos reforzar esa imagen de marca de nuestro colectivo de cara al ciudadano.

b) Activos específicos: un activo importantísimo son los concesionarios, que son el principal cliente del gestor administrativo en el mundo del automóvil. En este punto, conviene recordar que para matricular un vehículo o hacer un traspaso pueden ser necesarios hasta 12 documentos.

Lo cierto es que el modelo de matriculación tradicional en formato papel se está reproduciendo en formato electrónico. Con esta concepción, **ahora más que nunca debemos presentarnos como el gestor electrónico integral de los procesos del vehículo**. El experto en gestionar electrónicamente los trámites del vehículo.

Por lo tanto, creo que hay que cambiar un poco la filosofía que tenemos en cuanto a la realización del puro trámite inmediato y pasar a una gestión integral del automóvil desde que nace hasta su destrucción (fabri-

cantes, concesionarios, usuarios, administraciones, centros de tratamiento, renting, exportación, etc). Necesitamos una nueva filosofía, y para empezar a definirla es conveniente tratar una serie de puntos:

En cuanto al presente:

- **Análisis del trámite de transferencia y de matrícula.**
- **La labor de los colegios de gestores.**
- **Nuestra relación con las diferentes administraciones públicas.**
- **Las diferentes plataformas en el actual sistema de tramitación telemática.**
- **Estudio de nuestra competencia, cada vez mayor, por parte de otros colectivos profesionales que han emergido recientemente.**
- **Régimen de responsabilidad de los gestores administrativos en cuanto a la función que tenemos con la encomienda de gestión.**

Y en cuanto al futuro:

- **Mejoras a aplicar a los actuales trámites de matrícula y transferencia.**
- **Proyectos futuros relacionados con el vehículo.**
- **Posibles vías de colaboración con otras instituciones.**
- **Cómo plantear nuestra estrategia de cara al futuro.**

ALFONSO LLUZAR

El gestor administrativo tiene en el mundo del vehículo un futuro optimista. Para ello tiene que crecer en protagonismo y asumir más responsabilidades.

Y comienzo con una materia que nos abre grandes oportunidades: la seguridad vial, un clamor social que ha acogido la Administración.

Y nosotros estamos con proyectos encima de la mesa, como es la tarjeta u hoja de rescate, además del tema de seguros.

También hay otro trámite con la seguridad vial en el que creo que los gestores administrativos podemos jugar un papel, la eficiencia energética. Tenemos dos proyectos en este sentido, la etiqueta energética o la etiqueta azul para los vehículos con cero emisiones y otro proyecto que

lanza AEDIVE y que consiste en que los vehículos de emisiones cero no paguen por aparcar en zona azul.

También creo que podemos ayudar mucho, lo estamos haciendo, en todo lo referido a la prevención de fraudes y delitos.

Y además estoy completamente de acuerdo en que tenemos que trascender a una vertiente más de un asesoramiento global, de decisiones de compra, incluso.

Lo que quiero transmitir aquí de una forma breve es que tenemos muchas oportunidades, creo que somos un grupo bastante cohesionado, las vamos a poder poner en marcha, pero eso sí, tirando hacia adelante sin miedo, sin fantasmas por el camino y con decisión. Y todos a una. //

JORGE ALCÁNTARA

Me gustaría irme un poco más atrás y hacer una reflexión en cuanto a la encomienda de gestión que nos hicieron en 2007. Fue de lo más importante que se ha hecho a nivel de colectivo profesional.

A mí me gustaría ser un poco autocrítico con este tema. ¿Qué ha pasado en estos años? ¿Qué hemos hecho nosotros? ¿Y qué han hecho los demás? Porque el mundo es muy cambiante y determinados colectivos han seguido evolucionando, con una relación muy estrecha con la Administración. Y eso me preocupa.

Asimismo, me preocupa la ficha electrónica con la ITV, en los temas de seguri-

dad vial, en la hoja de rescate, en la tarjeta azul..., en todos esos temas han entrado otros colectivos profesionales.

Por eso yo quiero recalcar que tenemos que aprovechar este congreso nacional para no perder de vista lo que han ido haciendo los demás.

Creo que debemos debatir y hacer una estrategia global, como un punto importantísimo, y aun siendo optimista no debemos perder de vista lo que los demás han ido haciendo. //

RAMÓN LEDESMA

Lo que se está produciendo en estos momentos es que la gestión del tráfico, que yo no lo llamaría gestión del tráfico, sino gestión de la movilidad, está sufriendo dos cambios estructurales:

a) Por una parte, respecto al propio tráfico o movilidad, cada vez vamos a hablar más de movilidad. ¿Qué significa esto? Las ciudades van a quedar restringidas, **se va a aplicar un uso del vehículo, no una propiedad del vehículo.** De hecho, el porcentaje de uso de los vehículos en renting va creciendo; los chavales ya no se sacan el carnet a los 18 sino a los 21, porque no quieren resolver la propiedad de un vehículo sino su movilidad, y todo esto va a crear unas nuevas necesidades del ciudadano en cuanto a su tramitación. Probablemente, ya no sea tan importante el trámite de la matriculación sino todo lo que rodea a la matriculación. Obtener la tarjeta de residente, un certificado para poder aparcar, etc.

De la palabra tráfico, **tenemos que entender que debemos convertirnos en un gestor de toda la movilidad del ciudadano,** incluso con la tarjeta del transporte urbano, etc, etc.

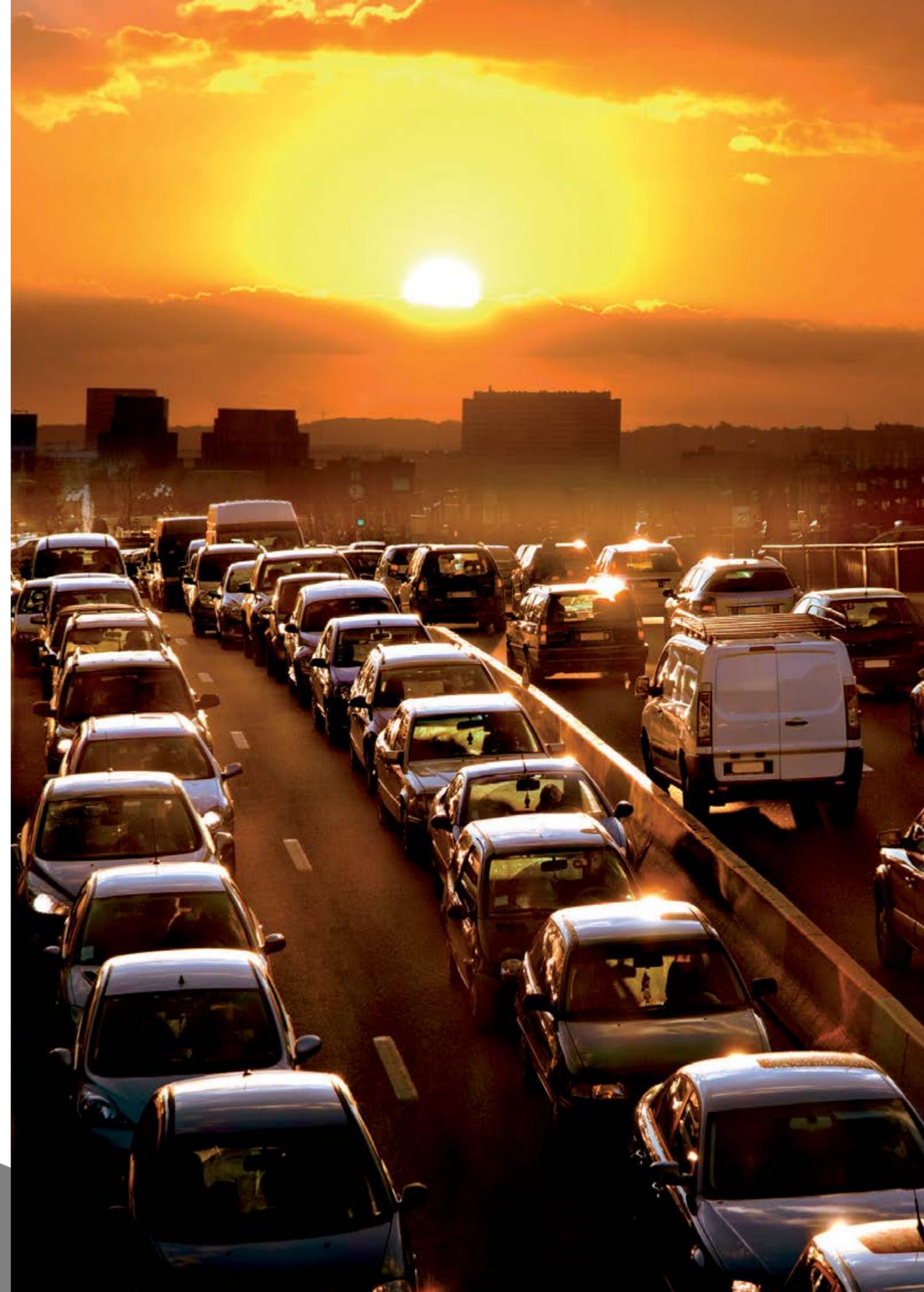
b) El cambio que se está produciendo en la tramitación administrativa. En los años 50 y 60, lo que se producía en la Administración era un lío papel. En estos momentos, estamos pasando del lío papel al lío electrónico.

Miles de sistemas que no están interconectados entre sí, exigen de alguien que los una en ese mundo electrónico. Es aquí donde tenemos que estar, esto no ha hecho nada más que empezar.

Por lo tanto, dos mensajes últimos para terminar:

1.- Una cierta calma en cuanto a todo el sistema de tramitación, eso no se puede cambiar de la noche a la mañana.

2.- El concepto tradicional que teníamos de tramitación y de tráfico tiene que pasar a servicio electrónico y movilidad. En este campo empezaremos a ver proyectos como la tarjeta de residente, el certificado energético y otros elementos que van a ir creciendo cada vez más. //



JORNADA 2

- // Mesa redonda: **“La responsabilidad 360º: garantía de buen servicio”**.
- // Ponencia José María Gay de Liébana: **“España hoy: las finanzas públicas, emprender y el papel de los gestores administrativos”**.
- // Ponencia sobre **prevención del blanqueo de capitales**.
Presidente de la Audiencia Nacional.
- // Mesa redonda: **“Año hiperelectoral: Las propuestas de los partidos políticos en fiscalidad, emprendimiento y autónomos”**.
- // Mesa redonda sobre **liderazgo y gestión de equipos**.
- // Talleres: **Discapacidad e inserción laboral**.
- // Taller: **Mediación en el ámbito de la gestión administrativa**.
- // Presentación: **Memento Gestores Administrativos**.

MESA REDONDA

LA RESPONSABILIDAD 360°: GARANTÍA DE BUEN SERVICIO



Intervienen:

MIGUEL ÁNGEL PEÓN, *presidente del Consejo Andaluz y presidente del Colegio de Gestores Administrativos de Sevilla.*

LUIS CALVO, *profesor titular de Derecho Administrativo de la Universidad de Burgos.*

MIGUEL ÁNGEL HORTELANO, *socio director de Forum Jurídico Abogados.*

MODERA: **Xavier Gil Pecharromán**, *director de la revista jurídica Iuris&Lex.*

INTRODUCCIÓN

La segunda jornada se abrió con una interesante mesa en la que se analizó el papel de los colegios profesionales como garantes de la buena práctica profesional. Una garantía del ejercicio responsable que pasa por contar con un seguro de responsabilidad civil que cubra el resarcimiento en caso de negligencia profesional, pero también implica que las entidades se rijan por una serie de valores recogidos en sus códigos deontológicos y éticos.

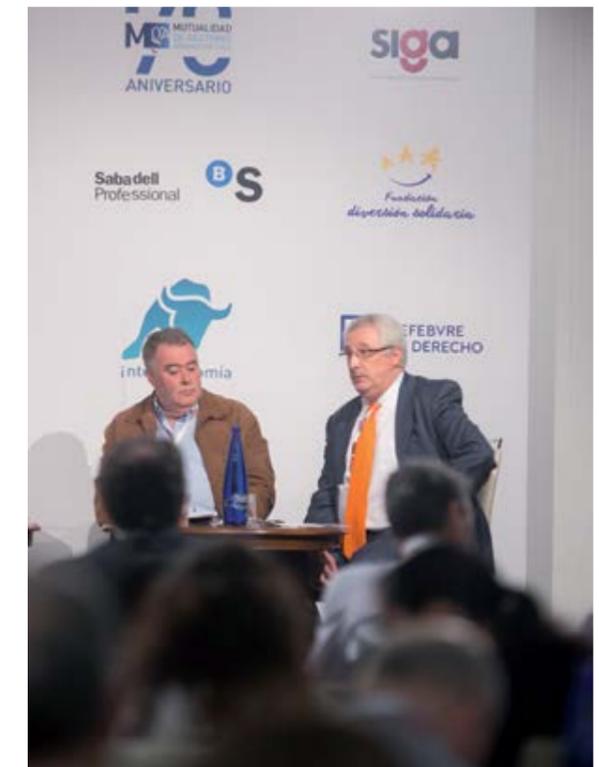
De entrar en vigor el Anteproyecto de Ley de Servicios y Colegios Profesionales, actualmente parado por cuestiones político/electorales, el rol de los colegios y de la colegiación daría un giro de 180°. Analizar sus consecuencias fue el eje central de esta conferencia, en la que el ciudadano y sus derechos como usuario volvieron a ocupar un papel protagonista.

MIGUEL ÁNGEL PEÓN

Quiero centrar mi intervención en una cuestión que influye en las acciones profesionales como es la GOBERNANZA, que se define como la aplicación de las políticas públicas al propio ejecutivo. A partir de 2002 empieza a tener un planteamiento más amplio, como el equilibrio entre las propias políticas públicas, el propio mercado y todas las instituciones de carácter social a las que afecta.

Esto nos lleva a unos planteamientos que derivan en el GOBIERNO ABIERTO. Vinculada a esta cuestión, está la TRANSPARENCIA, un elemento que hay que dinamizar y que va vinculado, a su vez, con otro elemento, RACIONALIZAR todo el sistema de funcionamiento de las administraciones públicas para que den un servicio eficiente y eficaz.

El futuro de nuestra profesión es grande, con muchas perspectivas. El futuro de todos nosotros es nuestro, y tengo esperanza en que la profesión va a seguir adelante de forma brillante. //



LUIS CALVO

Dedicaré mi intervención a analizar, en futuro, el impacto que pudiera tener el Anteproyecto de Ley de Servicios y Colegios Profesionales sobre su profesión y sobre su organización colegial.

Como saben todos, la última versión del texto está fechada a 11 de noviembre de 2014; se quedó a las puertas del Consejo de Ministros, determinado sobre todo por los tiempos electores. El Gobierno se puso en modo electoral y consideró que tal y como estaba la iniciativa no parecía conveniente seguir adelante. Afortunadamente para ustedes, porque desde luego el tratamiento que les dispensa el anteproyecto de ley, con independencia de

que a la vuelta de enero tengamos que hablar del asunto de nuevo, les deja francamente mal parados.

El anteproyecto daba un giro de 180° sobre el tratamiento de la profesión y de la organización.

Y el impacto que hubiera tenido sobre la profesión habría sido demoledor, ya que la desregula por completo. Después de su entrada en vigor pasaría a ser una actividad libre.

En cuanto a la organización colegial, se establecería la adscripción voluntaria. Reduciendo al máximo las obligaciones de colegiación en España. Así, los cole-

gios de gestores administrativos se transformarían en unas asociaciones de colegiación voluntaria.

Las consecuencias que se derivarían de ese impacto son de todo tipo: a los cole-

giados se les reconocería el derecho a obtener la baja prácticamente de inmediato y transformaría el mundo de las sociedades profesionales, entre otras muchas consecuencias. //

MIGUEL ÁNGEL HORTELANO

Hablar de profesionales y responsabilidad es la misma cosa. Aquí estamos hablando de las profesiones reguladas y entre ellas la de los gestores administrativos que, normativamente, desde el año 2008, está recogida en el elenco de las profesiones jurídicas.

Como profesión regulada, ésta es una profesión particularmente regulada, no solo tiene el estatuto orgánico que determina su régimen general, sino que, por supuesto, como las demás profesiones, está afectada por el derecho común, por el Código Civil, en el ámbito de la responsabilidad y de la definición del propio servicio profesional que presta el gestor administrativo.

Pero además, tiene un plus derivado de la especial vinculación que mantenemos con las administraciones públicas en sentido estricto, porque, como sabemos, los colegios profesionales también somos Administración Pública corporativa, pero Administración a fin de cuentas para el ejercicio de determinadas funciones, que en buena medida, con un anteproyecto como el que está dormido, que no muer-

to, se plantea si siguen siendo competencia o no de los colegios.

El perímetro de responsabilidad de una profesión regulada como la de gestor administrativo es amplio, porque son amplias también las normas que nos regulan. Tenemos las de nuestro propio reglamento y además también nos afecta el ámbito normativo de la Administración Pública. Y en consecuencia hay distintos focos que marcan esa responsabilidad de 360° a la que nos vamos a referir.

Dentro de esa responsabilidad 360°, hay una directamente ligada a los colegios profesionales, que es la propia responsabilidad deontológica/disciplinaria.

No es una dádiva que se le conceda a los colegios, sino que está en la propia esencia de lo que son las profesiones reguladas, que tienen una forma de hacer las cosas que solo los profesionales pueden controlar. Ocurre que la propia evolución normativa también ha cambiado el papel de los colegios profesionales y su propia esencia, y yo me atrevería a decir que para bien.



El colegio profesional nace del gremio, nace en un contexto completamente distinto al actual, y la nota diferenciadora que hoy tenemos nos viene impuesta por ley, estableciendo en resumidas cuentas la defensa de los consumidores y usuarios.

A la hora de concebir por tanto qué es un colegio profesional hoy hay un matiz nuevo y diferenciador que es el de la defensa del consumidor.

El enfoque actual de la profesión debe mirar al ciudadano y esa es nuestra principal defensa de la propia profesión ante quien quiera destruir la potestad de los colegios para autorregularse.

El gestor es innovador, ha estado por delante de la Administración electrónica, por eso estamos los primeros en la Administración electrónica, porque estuvimos antes de que llegara, y sugiero que

no nos refugiemos del tsunami que va a llegar sino que aprendamos a navegar en él y proponer planteamientos novedosos, atrevidos, como puede ser introducir en el ámbito colegial a las organizaciones de consumidores y usuarios, de las autoridades de consumo.

A la hora de plantear un nuevo contexto de la profesión, el que la profesión se dirija al ciudadano, dando entrada, si quiera a título consultivo, a estas organizaciones, creo que nos daría un plus en esa transparencia de la que hemos hablado.

Desde los colegios hemos tenido que ensayar otra fórmula para la competencia. Cuando un usuario pone una reclamación ante una profesión colegiada, la reclamación llega al colegio y se resuelve. Eso nos hace más competitivos. //



JOSÉ MARÍA GAY DE LIÉBANA

Profesor y economista.



PONENCIA: ESPAÑA HOY: LAS FINANZAS PÚBLICAS, EMPRENDER Y EL PAPEL DE LOS GESTORES ADMINISTRATIVOS

INTRODUCCIÓN

Establecer los factores que dibujan esa fotografía en constante movimiento que es la realidad económica española, ese fue el cometido del profesor y economista, José María Gay de Liébana, quien no dudó en plantear un panorama muy oscuro de presente y de futuro para el conjunto de la sociedad española.

INTERVENCIÓN

Si queremos establecer los problemas que hoy día pueden tener las PYMES, yo para empezar establecería cuatro:

- 1.- Hay un primer aspecto que es el horizonte económico.
- 2.- El mundo empresarial ha sufrido una reducción de la demanda en el entorno local, esto ha tenido una consecuencia muy buena, la internacionalización. Han tenido que emigrar también, pero sobre todo han tenido que “aperturar” nuevos mercados.
- 3.- Una competencia de precios de márgenes reducidos, ya que estamos en la era low cost.
- 4.- Los costes laborales.

Hay una excesiva falta de incentivos fiscales, que se traduce en que la carga tributaria que estamos soportando los contribuyentes españoles no la podemos seguir sufriendo.

Hay un problema de financiación, claramente insuficiente a nivel empresarial. Pero donde está el núcleo de la cuestión, y es donde ustedes tienen un papel preponderante es en si la Administración

apoya el mundo empresarial. Realmente yo les diría que no.

Y la pregunta que yo me hago es ¿qué sería de cualquier emprendedor, de cualquier empresario, si no les tuviera a ustedes?

A partir de lo que es el año 2011, el PIB se ha ido reduciendo, por lo tanto nuestra economía no ha avanzado como nos han dicho que ha avanzado. Y en estos momentos, nuestra economía está por debajo del año 2007. Todo eso de que España va bien..., España va rematadamente mal. Y creo que hay que saberlo.

¿Por qué tenemos esta debilidad económica? Pues fundamentalmente porque a España la hemos ido convirtiendo en una empresa de servicios, dejando de lado sectores muy importantes como la industria, la agricultura y la pesca.

A partir de ahí, ¿qué tenemos? Tenemos una gran concentración de PYMES. De las 3.114.361 empresas que hay en España, tan solo hay 3.839 que tengan más de 250 trabajadores. Es decir, el 99% del tejido empresarial está formado por PYMES.

Y aquí nos encontramos con otro problema de competencia, y es que nuestras PYMES no acaban de tener los recursos que sí tienen en otros países.

Y todo ello nos conduce a otra cuestión, que es la razón fundamental por la que ustedes tienen tanto trabajo. En resúmenes cuentas, por el déficit que España ha acumulado, que es de 612.000.000 millones de euros. Y cuando un país se encuentra en una situación como ésta, tiene que hacer equilibrios para enderezar las cuentas, pero fundamentalmente lo que tiene que hacer es castigar a la ciudadanía para que paguen los desaguisados que han organizado ellos. Ese es el reto de Hacienda.

España está pasando ya a la historia como el país donde el IVA se ha incrementado más en menor espacio de tiempo.

Y llegamos a los impuestos directos. Cada vez hay menos gente que trabaje pero pese a ello se ha recaudado más, eso significa que nos han castigado y nos han fustigado.

Y ocurre otra cosa, en el capítulo de cotización social, se han perdido 7.878 millones de euros. Y esto se ha traducido en leyes para castigar a la ciudadanía.

Todo esto pasa por no haber propiciado una contratación alegre y que la gente trabajara.

El problema que hemos tenido es que tenemos un gasto público disparatado, un gasto público que no lo podemos mantener, y esto se traduce en leyes, leyes y más leyes.

El problema de la deuda pública es muy importante, porque recuerden que el PIB ha sido objeto de modificación a la baja. Y tenemos que en el año 2007, la deuda pública suponía el 35% del PIB, en el 2014, el 99%, y en 2015 el 100%.

Yo quiero que tengan claro que la deuda pública es la mínima cantidad de impuestos que los españoles vamos a tener que pagar en los próximos años.

Pero una cosa es la deuda pública y otra cosa es la deuda privada, la deuda de las empresas. ¿Qué hemos hecho en el sector privado? Pues rebajar la deuda. Así, vemos que mientras va bajando la una, va subiendo la otra. ¿Cuál es el mensaje de futuro? Pues que si hasta hoy estabas endeudado porque estabas comprando un apartamento, a partir de ahora, estarás endeudado porque tendrás que pagar a Hacienda. **Vamos camino de trabajar para el Estado.**

Me preocupa también la inflación legislativa. Un estado donde al acabar 2012 el número de leyes vigentes es de 119.987 no es un estado, es más bien un estado de "chorizos". Y a esto le hemos de sumar las normas de la Unión Europea.

Así las cosas, España es un país peligroso desde el punto de vista jurídico para la inversión. Las multinacionales prefieren hacer la inversión en Portugal.

Y para terminar, me gustaría decir que toda empresa necesita un ángel de la guarda, y ese es precisamente el papel de ustedes.

Yo soy escéptico, el mundo no sé hacia dónde camina, creo que hay un problema de sobresaturación de gente, y eso crea desequilibrios. Económicamente, no vamos bien, ni iremos bien en los próximos

años. Vamos más hacia una esclavitud de las masas y todos trabajando para el 'poder', que estará en muy pocas manos. //



JOSÉ RAMÓN NAVARRO MIRANDA

Presidente de la Audiencia Nacional

PONENCIA: PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL

PRESENTA:
JOSÉ ANTONIO ZARZALEJOS,
PERIODISTA Y AUTOR DE
"MAÑANA SERÁ TARDE".



INTRODUCCIÓN

Establecer el papel y la responsabilidad de los profesionales en la prevención de la corrupción y del blanqueo de capitales fue el objetivo de esta ponencia. Los gestores administrativos pudieron escuchar de voz del máximo representante de la Audiencia Nacional que el ejercicio de su profesión les obliga a llevar a cabo las diligencias establecidas por ley para la prevención de esta actividad delictiva, es decir, el gestor administrativo es sujeto obligado.

JOSÉ ANTONIO ZARZALEJOS

Quisiera hacer dos afirmaciones que son polémicas, porque no todo el mundo está de acuerdo. En primer lugar, que la corrupción es sistémica, es decir, que afecta al conjunto del sistema de las administraciones públicas. Y en segundo lugar, que la corrupción es transversal. Es decir, la corrupción no es un signo distintivo de una ideología, sino que se produce transversalmente.

¿Por qué estamos comprobando en estos momentos que aquí en España tenemos una corrupción sistémica y transversal? ¿Dónde está el origen? Yo en mi libro planteo cinco factores:

- 1.- El mal uso de las competencias urbanísticas.
- 2.- Tenemos un gran fraude en el sistema de contratación pública.
- 3.- Apartar a los funcionarios de los procesos de adjudicación.

4.- La financiación de los partidos.

5.- Falta de transparencia.

Hoy día, hay una demanda de carácter social muy profunda y generalizada, que consiste en que no vale simplemente con clamar contra la corrupción, que no simplemente vale las condenas de carácter ético, sino que es necesaria la reparación, la reintegración de los botines. Y el gran instrumento que utilizan los corruptos en la evasión de impuestos es precisamente blanquear ese dinero.

Yo creo que los gestores administrativos, que son intermediarios, deben de tener muy fresca la legislación que existe sobre esta materia y la importancia de que se aplique.

Todo esto nos lleva a una conclusión que es la que va a desarrollar nuestro ponente, ya que es la Audiencia Nacional el órgano jurisdiccional con las competencias en materia de blanqueo. //



JOSÉ RAMÓN NAVARRO MIRANDA

Con transparencia se evitarían muchos de los casos de corrupción que afectan directamente a la propia esencia de la democracia. Los jueces y los fiscales vamos después, lo importante son los controles previos.

Con el blanqueo de capitales ocurre lo mismo, tenemos una legislación que previamente trata de controlar que no se cometa el delito de blanqueo. Solo en el caso de que no funcionen estos previos controles, entrará en funcionamiento la Justicia penal.

Es importante distinguir entre blanqueo de dinero, blanqueo de capitales y blanqueo de bienes. Nuestra jurisdicción y la Unión Europea establecen siempre el término de blanqueo de capitales.

El blanqueo es la existencia de un dinero que se ha obtenido de forma ilícita, y luego la reintroducción en la economía legal de ese dinero. Todas las operaciones jurídicas que se realizan para pasar del primer estadio al segundo, eso es lo que se llama blanqueo.

Y para luchar contra este fenómeno hay medidas preventivas y medidas represivas. Como medida preventiva, tenemos la Ley de 2010, de Prevención de Blanqueo de Capitales y el Terrorismo.

Se establecen cuáles son las necesidades para resolver esta prevención. Así llegamos a lo que se llama los **SUJETOS OBLIGADOS**. ¿Quiénes están obligados a realizar actitudes de prevención del blanqueo de capitales en el ejercicio de su profesión?

La ley de 2010 establece una serie de profesionales, desde las entidades de crédito, los bancos, las entidades aseguradoras, los notarios, los registradores de la propiedad y luego los profesionales, que es el punto donde nos planteamos si los gestores administrativos están implicados en las labores de prevención, si son *sujetos obligados*.

¿Cuándo un profesional, sea abogado, procurador o cualquier otro que la realice con carácter independiente, será *sujeto obligado*?

Las personas que con carácter profesional presten determinados servicios a terceros, por ejemplo constituir sociedades, ejercer funciones de dirección, etc, serán *sujetos obligados*.

También lo son los casinos, Loterías, aquellos negocios que tengan referencia con obras de arte, con metales preciosos, con joyería.

A la vista de lo que establece el propio estatuto de los gestores administrativos, como persona que intermedia entre el ciudadano y la propia Administración, también serían *sujetos obligados*.

¿Un gestor administrativo tiene que cumplir las obligaciones como *sujeto obligado*? Pues seguramente se le va a exigir.

¿Qué obligaciones se derivarían para los *sujetos obligados*? La ley habla de aplicar las medidas de diligencia oportunas.

- 1.- Identificar fehacientemente a la persona a la cual ustedes le prestan su servicio.
- 2.- Asegurarse de si esa persona actúa por cuenta propia o lo hace en nombre de un tercero o por cuenta de un tercero.
- 3.- En caso de persona jurídica, están obligados a determinar quién es la persona física o jurídica que está detrás.
- 4.- Tienen que averiguar cuál es el propósito o la finalidad de esa operación.
- 5.- Hacer seguimiento continuo del proceso. //

MESA REDONDA

AÑO HIPERELECTORAL: LAS PROPUESTAS DE LOS PARTIDOS POLÍTICOS EN FISCALIDAD, EMPRENDIMIENTO Y AUTÓNOMOS



Intervienen:

PP: ANA MARÍA MADRAZO, portavoz de la Comisión de Hacienda en el Congreso de los Diputados.

PSOE: MANUEL DE LA ROCHA, secretario de Economía.

CIUDADANOS: FRANCISCO DE LA TORRE, equipo económico.

PODEMOS: SEGUNDO GONZÁLEZ, equipo de Finanzas y Transparencia.

MODERA: Hilario Pino, periodista.

INTRODUCCIÓN

En un año que se cerrará con elecciones generales el próximo 20 de diciembre y que ha estado marcado por las numerosas citas con las urnas, el VII Congreso Nacional de Gestores Administrativos contó con la presencia de representantes de las distintas formaciones políticas, que pusieron sobre la mesa sus propuestas en materia de fiscalidad, emprendimiento y autónomos.



**FRANCISCO DE LA TORRE
(CIUDADANOS)**

El éxito del gestor en el mundo del vehículo. Nosotros apostamos por los autónomos porque son una parte muy importante del tejido productivo de este país, una parte fundamental de las clases medias; y el objetivo fundamental de todo nuestro programa económico es la reconstrucción de la clase media muy castigada por la crisis.

En concreto, para los autónomos y PYMES tenemos en nuestro programa una primera línea que es facilitarles la vida. Disminuir la burocracia. Asimismo, queremos establecer unas cuotas de Seguridad Social más bajas, unas cuotas que sean cero hasta conseguir el salario mínimo interprofesional.

Por otra parte, ahora mismo en España tenemos una grave crisis fiscal que se ha centrado fundamentalmente en el impuesto de sociedades. Nosotros queremos recaudar más en el impuesto de sociedades, pero haciéndolo recaer más en las muy grandes empresas.

Proponemos una mayor rebaja en el IRPF y luchar más contra el fraude. No creemos que las reformas fiscales que se han hecho sean suficientes. Es imprescindible simplificar el sistema de impuestos. No tenemos problemas de leyes sino de su aplicación.

Creemos que se tiene que cotizar según los ingresos. //



**SEGUNDO GONZÁLEZ
(PODEMOS)**

Consideramos que los autónomos y PYMES lo que quieren es que haya más consumo y así poder aumentar su facturación. Es decir, creemos que si hay una distribución más justa de la riqueza podemos conseguir aumentar la demanda interna de manera que refuerce nuestras PYMES.

Además, consideramos que es importante aumentar la innovación, competir por arriba, un I+D del 2%, que es la media europea.

Creemos que tiene que haber leyes de segunda oportunidad. Tolerancia cero a la morosidad. Hay que reconocer la figura del autónomo de responsabilidad limitada. Los inspectores son pocos y están focalizados en las PYMES y autónomos.

La Administración se tiene que implicar, no solo con este marco, digamos cultural, sino también invirtiendo. Creemos que hay que aumentar la partida que se dedica a la inversión a través del ICO. De forma transparente, apostando por el Open Government. //



**MANUEL DE LA ROCHA
(PSOE)**

Estamos trabajando en un gran programa económico que tiene una filosofía subyacente, la modernización de nuestra economía reduciendo desigualdades.

No podemos seguir compitiendo a base de bajar salarios. A base de más precariedad. Hay otra forma de competir en un mundo globalizado que es **aumentar la productividad**. Se puede competir haciendo las cosas mejor. Esto implica muchísimas cosas, desde las administraciones, desde el apoyo al capital humano, el apoyo a las PYMES, desde la financiación, la internacionalización.

Otra de las grandes líneas de nuestro programa es la de una economía mucho más inclusiva y dinámica. Una economía mucho más abierta. Permitiendo que el talento, que los innovadores, que los emprendedores puedan participar. Y que la Administración y la regulación los favorezca en todo.

Y es ahí donde los emprendedores, los autónomos, las PYMES tienen que tener una oportunidad para entrar en los distintos sectores. Nuestras propuestas: en cuanto a la fiscalidad, no puede ser que “macheque” a los autónomos, ni en las co-

tizaciones, que ya hemos dicho que las vamos a **acercar al nivel de ingresos**, ni en las retenciones. **Se trata de acercar las retenciones y las cotizaciones a los ingresos reales.**

Una ley de segunda de oportunidad, ya que la aprobada recientemente se ha quedado muy insuficiente.

Un tema que nos obsesiona es el tamaño empresarial. En España como sabemos el 40% de los trabajadores trabajan en empresas de menos de 10 trabajadores, y eso es lo que está limitando de forma clarísima la productividad, porque estas empresas tienen menos propensión a exportar, a innovar. Vamos a eliminar todas las barreras para facilitar que los autónomos y los pequeños empresarios crezcan.

Otro tema que nos preocupa es el de los FALSOS AUTÓNOMOS. Muchísimas grandes empresas están abusando del autónomo dependiente, de forma que están subcontratando trabajadores casi en plantilla como autónomos dependientes. Nosotros vamos a llevar una propuesta para que los autónomos dependientes tengan los mismos derechos que los trabajadores por cuenta ajena. //



**ANA MARÍA MADRAZO
(PP)**

Creo que el PP ha demostrado en esta legislatura que apuesta firmemente por el autónomo y por las PYMES. El primer objetivo del PP en esta legislatura ha sido alcanzar el crecimiento económico y la creación de empleo. Y para crecer en este país es necesario cuidar a nuestros autónomos y PYMES.

Son ellos los que crean empleo, y hay que darle las facilidades laborales, fiscales necesarias para poder hacerlo.

Y en este sentido, el PP ha adoptado muchas medidas: en 2013 se aprobó una ley de apoyo a los emprendedores que constituía un conjunto de medidas fiscales, laborales y también de carácter administrativo para agilizar trámites y relaciones con la Administración. Entre otras cosas se incluyó un tipo reducido del 15% para los emprendedores, para los nuevos emprendedores se incluyó también la tarifa plana, más de 600.000 personas se han beneficiado. Se incluyeron también medidas laborales de un tipo de contrato indefinido bonificado. Hemos dado impulso a nuevas fórmulas de financiación como son los Business Angels.

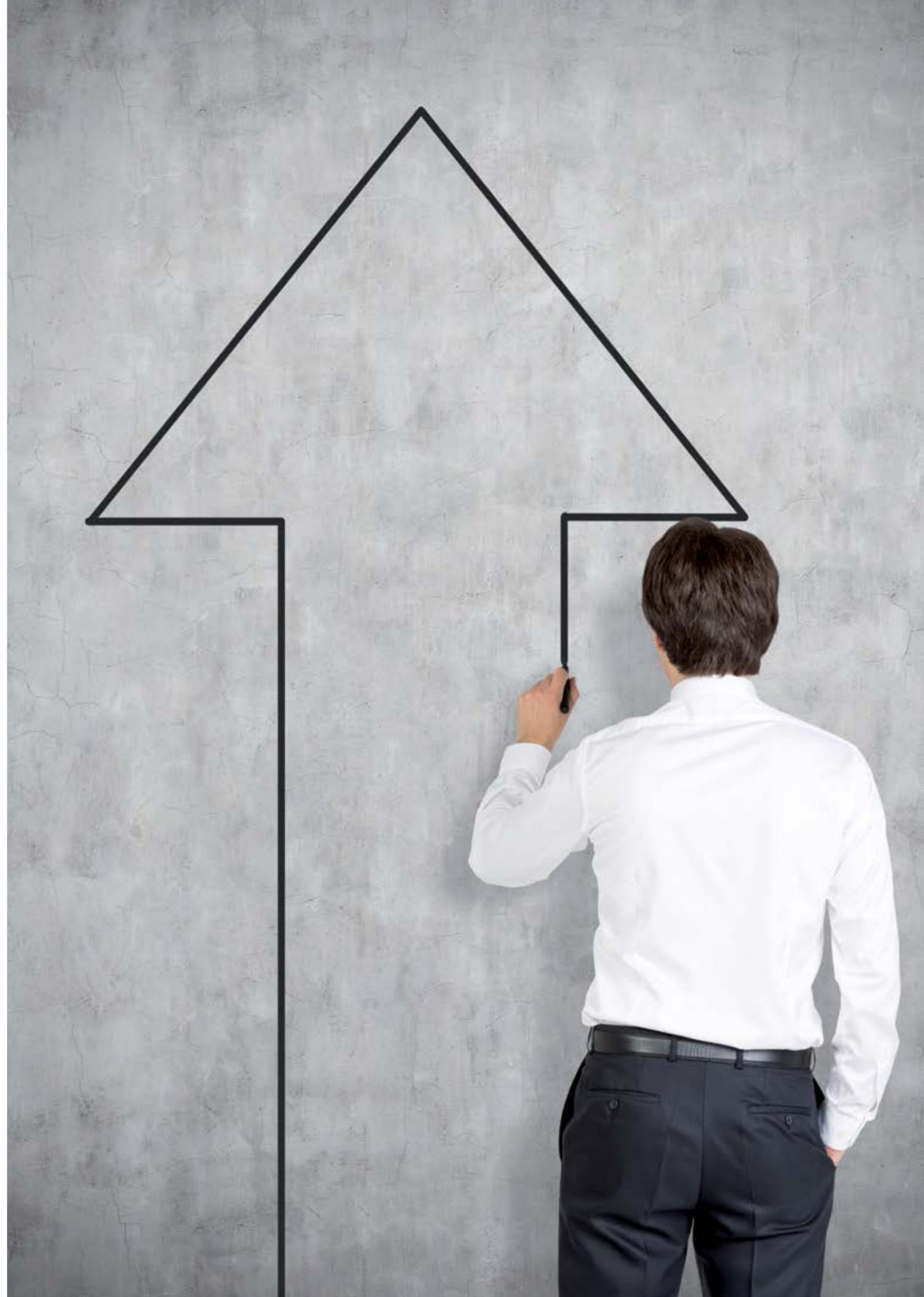
Hemos gobernando en un momento muy difícil y hemos conseguido salir de una recesión económica a un crecimiento. Estamos a la cabeza de Europa en crecimiento económico y también a la cabeza en creación de empleo.

Por lo tanto, a la vista está que las medidas tomadas para PYMES y autónomos han sido efectivas. Y la última, la que más conoceréis, que es la reforma fiscal emprendida por este Gobierno y que precisamente va dirigida a reactivar la actividad económica y la creación de empleo, porque creemos que así se recauda más, a través de un mayor consumo, una mayor inversión...

Y por tanto, la promesa del PP para las próximas elecciones es la de seguir bajando los impuestos a los españoles.

El PP ha aumentado la recaudación aumentando a las grandes empresas, del 3 al 9% y ha llevado a cabo una lucha decidida contra el fraude.

El principal objetivo ha sido sacar a los españoles de la crisis. La situación actual no tiene nada que ver con la que había. //



MESA REDONDA

LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS



Intervienen:

VICENTE DEL BOSQUE, seleccionador de la Selección de fútbol de España.

FERNANDO HIERRO, exfutbolista y entrenador de fútbol.

ELÍAS ISRAEL, Sportyou.

MODERA: Paco García Caridad, director diario Marca.

INTRODUCCIÓN

Para hablar de liderazgo y de gestión de equipos, los gestores administrativos contaron con alguien que viene demostrando las mejores dotes para llevar a su equipo a las cotas más altas de éxito, Vicente del Bosque. Acompañado de Fernando Hierro, Elías Israel y Paco García Caridad, Del Bosque trató de poner en palabras su forma de hacer las cosas. Una forma que hoy por hoy lo sitúa como una de las personas más queridas del panorama nacional.

VICENTE DEL BOSQUE

Hay dos cualidades que definen a un líder: ejemplaridad e inspiración. Y una palabra clave: INFLUIR, para obtener el más alto rendimiento. Y hay más, un líder debe ser líder en todo momento. Como líder, además, tienes que evolucionar. No te puedes quedar parado. Moverte significa que estás en contacto con tu equipo.

Deben confluir en él una estrategia técnica y también humana.

No imponer, sino CONVENCER. Tratando de hacer sobresalir el talento de cada uno. Es fundamental saber comunicarse. Y por encima de todo, saber ESCUCHAR. No todo es el ordeno y mando. Hay que saber ganarse el respeto. Es muy importante el sentido común y tratar a todos en función de sus méritos.

Querer pertenecer a una empresa. Ese sentimiento de pertenencia es todo un impulso para el bien común. En un equipo es más importante tener a cinco "tíos" emocionados que a cinco "tíos" que son muy buenos pero que no están emocionados. //

FERNANDO HIERRO

Las relaciones humanas suponen un componente muy importante. Hay que fomentar el trabajo en equipo para beneficio de todos, impulsando la colaboración, mucho más que la competencia. Al menos, así lo hice yo. No creemos en un modelo de liderazgo único.

La motivación es fundamental y bienvenida sea la formación continua. Hay que motivar continuamente, y no solo es el dinero. También hay que motivar con incentivos profesionales y personales. //

ELÍAS ISRAEL

La cohesión, resulta fundamental para ir todos a una, y creo que es labor de un buen líder saber transmitir esa cohesión a su equipo. Que los integrantes se sientan bien por pertenecer a ese grupo. //

TALLER

DISCAPACIDAD E INSERCIÓN LABORAL



Ponente:

PEDRO LÓPEZ PEREDA, *arquitecto experto en el ámbito de la accesibilidad y colaborador de Ilunion.*

INTRODUCCIÓN

El VII Congreso Nacional de Gestores Administrativos abrió la tarde de su segunda jornada con un taller “muy práctico” en el que los asistentes recibieron recomendaciones sobre cómo dirigirse a las personas con alguna discapacidad, tanto en el ejercicio de su profesión, como en cualquier otra circunstancia. Lejos de presentar complicación, esos consejos se resumen en uno: ser naturales.

RECOMENDACIONES DE PEDRO LÓPEZ PEREDA

Las personas con algún tipo de discapacidad y sus necesidades de accesibilidad, urbanísticas pero también humanas, fue el tema central del taller impartido por Pedro López Pereda, arquitecto experto en el ámbito de la accesibilidad y colaborador desde 1990 de Ilunion.

Pereda comenzó su intervención abordando el tema de la terminología y de los errores que solemos cometer, ya que estas personas “no son discapacitados, sordos o ciegos, sino personas discapacitadas, personas sordas o personas ciegas”. Dejando así claro la importancia de no dirigirnos a ellos con un adjetivo, ‘discapacitado’, sino con un sustantivo, ‘persona’.

Tampoco olvidó esa parte práctica en la que la mayoría tendemos a elevar la voz para dirigirnos a la persona con alguna discapacidad, esté relacionado o no con el oído. “Y otro gran error es dirigirnos al acompañante cuando hablamos con ellos”, explicó Pereda.

Asimismo, destacó que “todo aquello que está pensado para quienes tienen más dificultades beneficia a toda la sociedad”. Y puso ejemplos: autobuses adaptados o mandos a distancia originariamente pensados para personas con tetraplejía. “El trato natural es lo más importante”, recordó López Pereda. //

TALLER

MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Intervienen:

JORGE LÓPEZ DE ÁVILA, jefe del Servicio de Intermediación en Riesgos Psicosociales del IRSST (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comunidad de Madrid)

MARÍA LUISA MONTERO, experta en mediación.

MANUEL REALES, mediador y gestor administrativo.

INTRODUCCIÓN

En el contexto de la búsqueda de nuevos nichos de negocio, hablar de la mediación tiene mucho sentido para los gestores administrativos. Desde el momento en el que el gestor establece un trato directo con su cliente, se está posicionando como un agente susceptible no solo de resolverle los trámites burocráticos, sino de hacerle llegar las nuevas vías de resolución de conflictos, como es el caso de la mediación. Y no solo de informarlo. El gestor administrativo tiene la cualificación para poder ejercer como mediador. Con lo cual, al hablar de mediación estamos estableciendo una nueva posibilidad de negocio para el gestor administrativo.



JORGE LÓPEZ DE ÁVILA

El Servicio de Intermediación en Riesgos Psicosociales nace en 2005 con la intención de mediar en los conflictos que se producen en las empresas, alrededor de las propias relaciones psicosociales que se dan en ella. Nuestra misión es doble. Por un lado, nos vamos a encargar de hacer intermediación y, por otro lado, la intervención.

Para nosotros la intermediación es un proceso en sí y un recurso para la resolución de conflictos laborales. Nuestra actuación se configura como un apoyo a la propia

reflexión sobre el origen de los problemas.

En nuestras intervenciones es muy importante el marco donde se da ese conflicto. En las relaciones laborales lo que nos estamos encontrando es una baja conciencia de uno mismo, dificultades para el control de las personas y dificultades en el manejo de habilidades sociales. Y otros factores, también susceptibles de aprendizaje, como son comunicación, control y gestión. Y por último, una ausencia de factores psicosociales.

Factores que hemos encontrado después de estos 10 años susceptibles de trabajar y como antecedentes de ese conflicto:

- 1.- El apoyo social.
- 2.- Identificación y valoración del puesto del trabajo.
- 3.- Dificultades en la participación en forma de gestión de equipo.

Aportaciones al procedimiento que traemos nosotros:

- 1.- Planificación de riesgos laborales.
- 2.- Una concepción pro-activa.
- 3.- Estrategias y recursos muy centrados en la evaluación psicosocial.

Otras disfunciones importantes son la falta de liderazgo, de comunicación y falta para prestar apoyo a quien lo demande.

RESULTADOS: Un alto porcentaje de los casos que hemos tenido nosotros son simplemente conflictos. Abordables desde los propios servicios de prevención.

Nosotros lo que proponemos es promover principios que estén basados en una mejor cultura de colaboración, una cultura de convivencia por parte de las empresas. //



MA LUISA MONTERO

Sé que algunos habéis tenido formación sobre mediación porque el Colegio os lo ha puesto a disposición. Tenemos la obligación de difundir y hacer llegar a los ciudadanos este método para que puedan elegir otras fórmulas que sean diferentes a lo que es acudir a tribunales.

Los diferentes colegios profesionales están informando a sus colegiados sobre la mediación. Bien es verdad, que están saliendo mediadores como setas, y eso tiene una ventaja y una desventaja.

Hoy la sociedad va avanzando a pasos agigantados y vosotros tenéis una posición en la sociedad como gestores envidiable para poder dar al ciudadano y a las empresas una serie de coberturas que otras profesiones no podemos dar. Vosotros, tenéis un trato directo cuando el ciudadano acude a vosotros, tenéis una posición privilegiada para poder difundir la mediación.

La mediación se define como un método alternativo de resolver conflictos entre las partes con ayuda de un tercero, que es el

mediador, el cual con sus habilidades conduce a las partes a poder llegar a un acuerdo. Aunque yo prefiero hablar de gestionar conflictos mejor que de resolver conflictos. Porque desde el momento en el que dos personas, dos empresas, acuden voluntariamente a la mediación, ya están dando un valor positivo a la posibilidad de gestionar el conflicto.

La puesta en valor de la mediación está en la necesidad que tenemos hoy día de gestionar los conflictos sin una carga emocional tan dura como pueden ser los tribunales. Sin una carga económica como pueden ser los tribunales. Sin un desgaste comercial como puede ser entre las empresas el acudir a demandarse.

La puesta en valor de la mediación está en poder llegar a una cultura de PAZ y COMUNICACIÓN entre las personas.

Os animo como gestores, y al lado de los ciudadanos que estáis, antes de que acudan a tribunales les convencéis para que acudan a mediación. //



MANUEL REALES

Un mediador no tiene nada que ver con lo que somos nosotros, abogados y economistas, es decir, esas profesiones se dedican a aconsejar a un cliente. Y la mediación no es eso.

Para ser mediador hay que tener una serie de cualidades que, si no se tienen, hay que adquirir.

Los gestores administrativos tenemos la cualificación profesional, pero debemos sumar también una serie de cualidades personales si queremos ejercer con éxito la mediación.

Hay que destacar: integridad absoluta, imparcialidad, capacidad en técnicas de comunicación, teniendo en cuenta los

procesos cerebrales (PNL, Programación Neurolingüística), valentía, discreción, empatía, solidaridad, prudencia, lucidez.

Y voy a hacer hincapié en la capacitación en técnicas de comunicación, porque al fin y al cabo tenemos que comprender a los dos mediados. En este aspecto, hay que estudiar muy a fondo la PNL, que sería algo así como el manual del cerebro, atendiendo al proceso de comunicación. Destacando especialmente que la comunicación es eficaz cuando se produce un proceso empático.

En definitiva, el trabajo del mediador es equilibrar a las partes, para de alguna manera resolver el conflicto, en ningún caso asesorar. //

ROLE PLAY

Los asistentes pudieron presenciar la teatralización de un caso real de mediación. El conflicto venía originado por la liquidación indebida de un impuesto por parte de una gestoría. Al otro lado, la persona a la que liquidaron el impuesto. Finalmente, llegaron a un acuerdo satisfactorio para ambos.



MEMENTO LOS GESTORES ADMINISTRATIVOS SE CONVIERTEN EN LA PRIMERA PROFESIÓN CON UN MEMENTO PROPIO

- Editado por Lefebvre - El Derecho, es una herramienta definitiva para la realización de trámites administrativos.
- El **memento** fue presentado en el marco del VII Congreso Nacional de Gestores Administrativos por el Presidente del ICOGAM y del Consejo General, Fernando Santiago, y el Consejero Delegado de Lefebvre - El Derecho, Juan F. Pujol.



El Ilustre Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid (ICOGAM) y la editorial jurídica Lefebvre - El Derecho han presentado el **Memento Práctico Gestores Administrativos**, una obra que ofrece la respuesta definitiva a todas las cuestiones relacionadas con la profesión y que según ha destacado el Presidente del ICOGAM y del Consejo General, Fernando Santiago, “supone un nuevo hito para la profesión, al convertirnos en la primera profesión que cuenta con un memento profesional propio”. La respuesta por parte de colegiados y Colegios ha sido muy positiva, con cientos de ejemplares vendidos y otros tantos solicitados en menos de una semana, por profesionales de toda España.

La presentación, realizada durante el VII Congreso Nacional de Gestores Administrativos de España, contó con la presencia de Juan F. Pujol, Consejero Delegado

del Lefebvre - El Derecho, quien destacó la apuesta del Presidente del Colegio de Madrid por un proyecto que ha contado con los mejores expertos en cada doctrina para desarrollar a la perfección una estructura multidisciplinar de calidad.

Las relaciones de las empresas con la Administración, no sólo requieren la ejecución de trámites aislados, sino que se precisa de un sistema de asesoramiento, función que realizan los gestores administrativos, una profesión en continuo crecimiento y desarrollo.

El **Memento Práctico Gestores Administrativos**, coordinado por Eduardo Cavanaugh, ubdirector del ICOGAM, y Covadonga Osoro, Directora de Redacción de Lefebvre - El Derecho, es la mejor ayuda ante cualquier trámite, ya sea en materia fiscal, laboral, mercantil, registros, extranjería, tráfico, licencias o protección de datos. //

JORNADA 3

- // Ponencia Jordi Sevilla: “Presente y futuro de la economía española”.
- // Mesa redonda: “La gestoría administrativa dirigida al ciudadano. Los retos de la profesión: nuevos caminos y proyectos”.
- // Clausura institucional.



PONENCIA:

PRESENTE Y FUTURO DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA

JORDI SEVILLA

Economista y exministro
de Administraciones Públicas
(2004-2007).



INTRODUCCIÓN

Contextualizar el presente y apuntar hacia dónde puede dirigirse el futuro de la economía española fue el propósito de esta última ponencia. Jordi Sevilla añadió un plus a este análisis, introduciendo propuestas para un necesario cambio de modelo productivo que nos conduzca a salir de la crisis, no solo de la recesión.

En este sentido, el exministro señaló a los gestores administrativos como agentes fundamentales para este cambio por su experiencia y por su papel de intermediadores entre la Administración Pública y el ciudadano.

INTERVENCIÓN

La profesión de gestor administrativo es una profesión con mucho pasado pero sobre todo con mucho futuro. Y posiblemente desde las administraciones públicas tengamos que ser más conscientes de vuestro papel. Y consultar a los que saben antes de hacer determinados cambios.

Mi intención en esta charla es poner en común todas las cosas que tienen que ver con el momento económico y hacia dónde, previsiblemente, podemos ir.

Si tuviera que resumir en una frase, a mí me gusta decir que estamos saliendo de la RECESIÓN pero no de la CRISIS.

Nosotros como país hemos tenido una recesión económica y hemos tenido una crisis económica, que no es exactamente lo mismo. Hay gente en este país que no ha perdido el puesto de trabajo, y por lo tanto aunque le hayan incrementado las horas de trabajo y le hayan disminuido el sueldo, no ha perdido los ingresos mensuales y tenía pagado el piso. Ese colectivo ha sufrido una recesión.

Y hay otra parte de nuestro país que ha perdido el puesto de trabajo o no lo ha conseguido y que además estaba pagando la hipoteca. Esa gente ha sufrido una crisis y sigue en ella.

Esto es importante, porque es bueno saber que los que están saliendo ahora son las personas que han pasado la recesión, y está muy bien, esto es innegable. Discutir esto es absurdo.

Pero las cosas que hemos hecho para salir de la recesión no son las mismas que tenemos que hacer para salir de la crisis.

Hay que hacer cosas distintas que tienen que tener en cuenta algunas realidades. El modelo de salida de la recesión ha sido un modelo basado en lo que se ha llamado la devaluación interna. Que no es otra cosa que abaratar el factor salario. Eso es lo que se suponía que nos iba a dar la competitividad externa, para que a través de las exportaciones, recuperáramos la economía.

Esto nos ha permitido salir de la recesión, pero no es un modelo de crecimiento sostenible. Por ello, esta es una de las cosas que hay que cambiar de cara a los próximos años, si además de salir de la recesión queremos salir de la crisis. **Hay que innovar, hay que aportar valor, hay que mejorar la productividad, hay que intentar competir no por hacer las cosas más baratas sino por hacer las cosas mejor.**

Porque cuando miras la economía, seguimos teniendo un nivel de deuda muy importante. Sí es cierto que no ha crecido el stock de deuda privada pero ha crecido mucho el stock de deuda pública, que hoy está en torno al 100% del PIB. Es decir, el conjunto de deuda del país ha aumentado durante estos años.

Esto quiere decir que en los próximos años, si queremos devolver esta deuda, pues tendremos que ahorrar un poquito, es decir, consumir menos. Y el consumo es la base de la recuperación.

¿Qué otra cosa llama mucho la atención? Evidentemente el PARO.

En los últimos 35 años solo hemos conseguido una tasa de paro equiparada con la europea generando una burbuja especulativa. Es decir, tenemos un problema estructural importante para generar trabajo suficiente. Y éste no es solo un problema de legislación laboral.

Por tanto, hay unas expectativas que son muy positivas, volvemos a crecer, la economía española está siendo capaz de ir generando empleo, pero sigue habiendo sombras, dudas que nos deberían rebajar

un poquito la autosatisfacción que a veces escuchamos. Y hacernos conscientes de que tenemos por delante tareas importantes que abordar, básicamente vinculadas a lo que podríamos llamar el **cambio de modelo productivo.**

Y yo no creo que el cambio de modelo productivo sea un problema de sectores. No creo que sea un problema de menos ladrillo y más ordenador. Creo que es un problema de más ladrillo con ordenador. No es un problema de lo que haces sino de cómo lo haces. Este país hace lo que sabe hacer: turismo, construcción, servicios. ¿Cómo lo hacemos? Esa es la diferencia.

Ese es el cambio de modelo productivo que yo creo que tenemos que impulsar en nuestra economía. Hacer lo que sabemos hacer, lo que hemos hecho siempre, pero de una manera distinta. Incorporando innovación, talento, valor añadido, incorporando productividad. Y yéndonos a competir por hacer las cosas mejor y no solamente más baratas.

Y ese es el cambio en el que tendríamos que estar como país. Recuperar esa idea de la calidad, recuperar esa idea de hacer las cosas bien.

¿Dónde estamos saliendo después de la crisis que estamos viviendo? Yo me permito aquí recoger 5 tendencias o 5 realidades del mundo al que estamos ya saliendo:

GLOBALIZACIÓN: Nos obliga a cambiar la manera en la que pensamos sobre la actividad económica, sobre la actividad em-

presarial, sobre el papel de los estados. **Cambia el concepto de la competencia.**

La globalización cambia la perspectiva y la dimensión de la actividad económica y empresarial. Introduce mucha más competencia y redimensiona el papel de las políticas públicas. Y el papel de los gobiernos.

La globalización no solo debe de llevar a una revolución mental en el marco de las empresas, sino que obliga también a los gobiernos a replantearse cuál es su función en un marco de competencia globalizado.

La segunda de las tendencias que nos está dando este salir de la crisis es la **DESIGUALDAD**. La globalización está reduciendo la pobreza en todo el mundo y está incrementando la desigualdad en todo el mundo. No es lo mismo pobreza que desigualdad.

Hay una tercera tendencia del mundo postcrisis que está para quedarse, el **GREEN GROWTH**, el crecimiento verde. Hay que introducir esta variable. Es algo que tenemos que hacer todos, porque

será una exigencia para todos, cada uno a su escala, ya que forma parte del nuevo mundo al que vamos a salir o al que estamos saliendo, después de la crisis.

CASH FLOW. Olvidaros de volver a un modelo de crecimiento basado en la petición de un crédito. Aquí hemos crecido a crédito todos. Basar estrategias de crecimiento empresarial o familiar en el crédito es algo del pasado.

Y por tanto, hay que abrirse a nuevas maneras de financiación. Hay que recuperar la **AUTOFINANCIACIÓN**. O abrirse a nuevas fórmulas de financiación, nuevos intermediarios, nuevas entidades que se dedican a esto.

LOW COST DE CALIDAD: Aquello de “o compites por precio, o compites por calidad”, en este momento es un cierto reduccionismo. Las cosas se han sofisticado. Y ahora tenemos que empezar a competir por precio y por calidad al mismo tiempo. La mejor calidad al menor precio posible.

Y eso ¿qué significa? Esa combinación implica transformar tu negocio, te obliga a **INNOVAR.** //



MESA REDONDA

LA GESTORIA ADMINISTRATIVA DIRIGIDA AL CIUDADANO. LOS RETOS DE LA PROFESIÓN: NUEVOS CAMINOS Y PROYECTOS

Intervienen:

JORDI MASÍAS, *consejero delegado de Firma Profesional.*

RAMÓN LEDESMA, *director de proyectos del Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España.*

JOSÉ MANUEL MARIÑO, *secretario del Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España.*

FERNANDO SANTIAGO, *presidente del Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España y presidente del Ilustre Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid.*

MODERA: **Juan Carlos Falantes**, *presidente de la Asociación General de Empresas de Publicidad.*



INTRODUCCIÓN

Dibujar el panorama actual de los gestores administrativos, apuntar los proyectos en los que se trabaja y establecer los grandes retos de una profesión que ha sabido adaptar sus servicios a las necesidades de la ciudadanía y del mundo empresarial, sobre todo en lo relativo a la e-Administración, fueron los temas de debate de una interesante mesa redonda que contó con voces expertas en la materia.

JORDI MASÍAS

Lo evidente no es que los tiempos cambien sino que los tiempos continúan cambiando. En los últimos años ha habido un conjunto de cambios muy importantes en la Administración, en el sector privado y dentro de la profesión. Se ha introducido el uso de las tecnologías de la información de una forma muy importante. Y ha habido un cambio de paradigma y es que las TIC generan derechos y obligaciones.

La relación telemática es bastante clara desde el punto de vista del gestor administrativo (del profesional), pero no lo es tanto desde el ciudadano, que está habituado a acudir presencialmente a la Administración. Y por lo tanto, ahí sí que es cierto que se ha avanzado, pero no se ha avanzado tanto.

En el ámbito profesional, la cosa ha avanzado muchísimo más. Nosotros desde Firma Profesional somos una autoridad de certificación especializada en profesionales, aparte de gestores administrativos, hay arquitectos, economistas, médicos, farmacéuticos... Y en estos ámbitos sí que se está viendo un uso importante de las tecnologías.

Pero si os tengo que decir la verdad, en ninguno de esos ámbitos con la visión tan clara como desde el ámbito del gestor administrativo. Vosotros tenéis muy claro qué es lo que se tiene que hacer y cuándo se tiene que hacer.

Por suerte, vosotros estáis ya en este barco. Pero aún hacen falta cosas. Hay un anteproyecto de ley de procedimiento administrativo que lo que viene a decir es que el expediente en la Administración debe

ser electrónico. A partir del año que viene tendrá que ser electrónico.

Ahí ya, de entrada, vemos una dificultad importante porque los ciudadanos no son electrónicos. Van a requerir de un lugar donde digitalizar sus propios documentos, que puede ser la propia Administración o pueden ser otros canales, en los que vosotros podéis tener un elemento importante de presencia.

En el sector privado, por el contrario, esto no está avanzando igual. Y aquellas empresas que realmente han apostado por el uso del expediente electrónico aún se quejan de que no pueden abandonar el papel. Sí que se pueden generar documentos electrónicos con validez jurídica, pero no se puede pasar de papel a electrónico y eliminar el papel. A excepción de la factura electrónica, que es el único caso, el único documento que podemos pasar de papel a electrónico y eliminar el papel.

El futuro está claro que va en esta dirección, la relación telemática directa o a través de intermediarios. Estos intermediarios deben tener una capacidad tecnológica muy elevada para convertir papel en electrónico y presentarlo directamente.

Para poder ir a un mundo digital completo, con plena validez jurídica, hacen falta algunos agentes intermedios que hagan una serie de cosas. Aparte, obviamente, de emitir certificados digitales para generar firmas electrónicas. Además, de todo lo implica la conservación de ese documento electrónico.

Otro de los aspectos muy importantes es que este cambio debe llegar no solo a los gestores, tenemos que hacerlo llegar también a los clientes de los gestores. Tenemos las herramientas, como la emisión de certificados desde las gestorías para los clientes, etc.

Estamos en un momento muy importante, con estas nuevas leyes que están apareciendo. Lo que están haciendo es reforzar la figura de este tercero que participa en las relaciones con la Administración Pública. Creo que las nuevas leyes han de reforzar también este papel con el resto del sector privado, en el tema de asesoramiento, de consultoría, pues ahí, yo creo que hay un recorrido muy importante sobre estas nuevas herramientas.

Porque, como he dicho, los tiempos continúan cambiando, los ciudadanos conti-

núan cambiando, nuestros hijos ya no son analógicos, nuestros hijos son digitales, piensan de otra forma, se comunican de otra forma. Nosotros también debemos continuar pensando como ellos, ya que serán los futuros clientes de las gestorías y serán los nuevos gestores.

Por su parte, creo que los colegios deben continuar avanzando en ese trabajo que se está haciendo de proveer servicios a sus colegiados, servicios que ellos no podrían dar por sí mismo. Por lo tanto, yo creo que es ese trabajo conjunto de todos los colegios, a través del Consejo, el que os va a llevar a que la figura del gestor administrativo sea aún más importante de lo que ya venía siendo. //

RAMÓN LEDESMA

Actualmente, en el Consejo estamos centrados en la siguiente idea: tradicionalmente, el asesoramiento de la actividad económica de los autónomos ya venía estando en manos del gestor. La complicación contable y laboral hacía que todo eso quedase en manos del gestor desde hace ya muchos años. Y con el paso del papel a electrónico, pues sigue quedando en ese ámbito. Pero así como la actividad económica quedaba en manos del gestor, la actividad diaria del ciudadano, no. Todavía los trámites del ciudadano no se encontraban en manos del gestor.

En esa línea, lo que hemos decidido es ayudar a la Administración, estar cerca de la Administración, para intentar que el ciudadano no sufra esa soledad administrativa, y reubicarlo a través de los gestores, de los colegios en todos los trámites que realiza.

El ciudadano se tiene que dedicar a lo que se tiene que dedicar, que es su vida profesional y personal y, el resto, hay que buscar una solución administrativa.

Es verdad, que hay muchos proyectos pero yo trataré de resumir las cinco líneas principales:

1.- En primer lugar, lo que está produciendo la legislación española es una **repetición**. En cierto modo, se ha pasado de una burocracia papel, a una burocracia electrónica, que hay que resolver. Y esa resolución solo pasa por un intermediario, que es el gestor administrativo.

2.- En segundo lugar, dado que el ciudadano, cada vez más, tiene todo en su **móvil**, las gestorías deberían hacerles llegar a ese móvil una especie de asistencia administrativa, donde pueda tener esa relación que debería tener con la Administración y que es muy difícil, porque la Administración no se la va a personalizar, el gestor se la debe personalizar. Lo que quiero decir con esto es que debemos ser capaces de crear determinados modos, plataformas, formatos que nos permitan estar permanentemente asistiendo a nuestro cliente/ciudadano.

3.- En tercer lugar, creo que deberíamos avanzar en un reposicionamiento del **trámite**, es decir, debemos reposicionarnos teniendo claro que el gestor es el ayudante del ciudadano ante la Administración, no del banco o del concesionario. Esa intermediación poco a poco, al menos en determinados ámbitos, deberíamos recolocarla.

4.- En cuarto lugar, hay un par de leyes que creo que debemos empezar a mirar y a aprovechar. Que son, por una parte, la reutilización del sistema de **información pública**, es decir, hay una ley de reutilización de la información pública en la que se obliga a las administraciones a que toda la información que tienen se ponga a disposición de los sectores. Se trata de reaprovecharla para la innovación, para la gestión. También está la recientemente aprobada ley de **transparencia**, que dice que hay toda una información que tiene que exponerse de cara a los ciudadanos. Esa información para nosotros es muy valiosa. Y nosotros tenemos que ser capaces de ofrecer al ciudadano un servicio de rescate de la información que tiene en los diferentes registros públicos.

5.- En último lugar, yo hablaría de los **atípicos**. Hay una serie de productos por los que la empresa o el ciudadano viene a buscarnos. Yo creo que en la venta de ese producto por el que vienen a buscarnos deberíamos ofrecer la venta de toda una serie de atípicos, como podría ser la página web de la nueva empresa para cuya constitución viene a pedirnos ayuda, poner en marcha toda la marca, todos los derechos de marca, todos los derechos de propiedad. //

JOSÉ MANUEL MARIÑO

Para abordar cualquier nuevo reto profesional lo primero es mirar hacia atrás. Analizar cuál es la situación presente de la profesión y cuál es el contexto en el que estamos.

En concreto, en cuanto a nuestra profesión de gestores administrativos, tenemos que partir de la base de que somos un colectivo pequeño. Esto tiene unas consecuencias importantes en la estrategia que estamos preparando.

Teníamos una profesión muy centrada en gestiones, gestiones de vehículos fundamentalmente y escrituras. Con el tiempo, el propio colectivo de forma espontánea ha ido ampliando su actividad en cuestiones laborales y fiscales, entre otras. Aseoramos a empresas, estamos también tocando temas que en teoría podrían llevar los economistas.

La profesión de gestor administrativo ya no está tan diferenciada de otras profesiones como graduados sociales, economistas, abogados, etc.

Desde el punto de vista de la globalización, desde los colegios se ha adoptado una política de encomienda de gestión, de acercamiento a la Administración. **Ese acercamiento a la Administración es el que nos está diferenciando**. Creo que es nuestro punto estratégico, nuestro punto clave que nos diferencia de otros colectivos, es esa apuesta por ayudar al ciudadano a través de una inversión importante en tecnología y cercano a la Administración.

Entiendo que la estrategia de futuro, teniendo en cuenta de donde partíamos y cuáles son nuestros puntos fuertes, es la de estar liderados y unidos a través de los colegios, fortaleciendo la profesión a nivel nacional como colectivo, a través del Consejo General.

Dos ideas fundamentales, si somos pocos tenemos que estar unidos. Y nuestro factor de diferenciación más importante son nuestros acuerdos con las administraciones públicas. //



FERNANDO SANTIAGO

El objetivo fundamental de los proyectos de futuro de esta profesión es la de ir al ciudadano. Y cuando hablo de ir al ciudadano, quiero decir que uno de los objetivos fundamentales es el de acercar la Administración Pública a los ciudadanos a través de los gestores administrativos. Y ese es uno de los grandes retos a los que debe dirigirse la profesión.

Esta mesa redonda es complicada, es una de las más complicadas a las que he asistido. Precisamente, porque llevo desde el comienzo de mi Presidencia dedicado a esto. Y eso al final lleva a que te conviertes en alguien repetitivo.

Por eso, yo hoy quiero irme fuera de lo que es la parte técnica. Los retos tienen que ser también personales, y nos lo tenemos que imponer ya no como dirigentes sino en la calle.

Lo que tenemos que hacer los colegios, los presidentes y los gestores es aprovechar las sinergias de los compañeros y de lo que hacen otros. Es decir, cada vez que uno de nosotros o de nuestros colegios tiene una brillante idea, vamos a ponernos con ella y a tirar hacia adelante con ella. **Todos a una, lo que está demostrado es que la unión hace la fuerza.** Porque hasta hace muy poquito, y bien lo sabéis los que estáis aquí, los gestores administrativos estábamos desunidos.

Por eso digo, primer objetivo, envidia fuera. Trabajar todos a una, a sacar los diferentes proyectos que los técnicos plantean. Porque nosotros al fin y al cabo somos políticos. Y para trabajar están los señores que saben. Y por eso tenemos

que profesionalizarnos. Tenemos que profesionalizar la casa, es uno de los grandes retos que tenemos en el Consejo General.

Convertir los colegios en empresas, convertir nuestras juntas de Gobierno en consejos de administración, y convertir a nuestros presidentes en consejeros delegados.

Porque nuestro objetivo fundamental no somos nosotros, sino que nuestros despachos y nuestros compañeros ganen dinero. Que podamos pagar la hipoteca, que podamos crear empleo y que podamos sacar adelante al conjunto nacional.

Objetivo fundamental la profesionalización.

Y algo que llevo diciendo desde el principio, el *restyling*. Tenemos que hacer un *restyling* de nuestra marca y de nuestra imagen. Tenemos una marca que no ha podido ser más novedosa desde que se creó hace 20 años. Pero el *restyling* pasa por nosotros mismos, porque nos vayamos adaptando como nos hemos sabido adaptar a las tecnologías de la información, como nos estamos adaptando a los nuevos nichos de mercado.

Hay que pensar, hay que decir y hay que hacer. **En definitiva, nuestro futuro está en el asesoramiento integral y en la gestión integral de nuestros clientes.** No se trata solo de decir, hay que hacer, se trata de hacerlo.

Los gestores somos la primera línea de batalla del ciudadano, la primera línea de la empresa y la primera línea de batalla de la Administración. La Administración está

donde está, gracias a los gestores administrativos.

Vamos a hacer una autocrítica y vamos a pensar en nosotros mismos, que si no vamos, que si estamos trasnochados, dejemos pasar a otro que esté más preparado.

Ese es un ejemplo que estamos empezando a dar los colegios profesionales y es un ejemplo que estamos dando desde el Consejo General.

Y vuelvo con mi "cantinela", gestión y asesoramiento. Los gestores administrativos debemos de dejar de ser personas que gestionamos, somos personas que debemos asesorar, hacer el consulting completo de cara a las empresas y ejecutar.

Somos gestores y asesores administrativos. //



CLAUSURA INSTITUCIONAL



Intervienen:

ANTONIO GERMÁN BETETA, *secretario de Estado de Administraciones Públicas.*

FERNANDO SANTIAGO, *presidente del Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España y presidente del Ilustre Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid.*

INTRODUCCIÓN

Todo análisis, diagnóstico o congreso posee una serie de objetivos bien diferenciados en cada caso, lo que no cambia en ninguno de los supuestos es la necesidad de establecer conclusiones. Unas conclusiones que, en el caso del VII Congreso Nacional de Gestores Administrativos, vinieron de la mano de su máximo representante, Fernando Santiago, que habló de compromiso, transformación, internacionalización, responsabilidad, excelencia y *restyling*. Destacando entre todos estos retos el de salir a la conquista del ciudadano. La forma de hacerlo: UNIDOS.

Santiago estuvo acompañado en el acto de clausura por el secretario de Estado de Administraciones Públicas, Antonio Germán Beteta, quien agradeció el papel de los gestores administrativos como facilitadores de las relaciones de la Administración Pública con el ciudadano y, por ende, agentes activos del desarrollo económico de España.

INTERVENCIÓN

ANTONIO GERMÁN BETETA

Mi más sincero agradecimiento por la invitación y recalcar el importante papel que desempeñáis los gestores administrativos, tanto para las empresas y los ciudadanos como para la Administración Pública.

Creo que queda ya muy lejos aquel tipo de Administración gris, oscurantista que describía en su novela *El castillo*, Kafka. Frente a una posición que hoy tenemos las administraciones públicas, como garantes de los derechos de los ciudadanos. Lo cual debe ser lo propio de una sociedad moderna.

Para recorrer ese camino, largo, complejo, ha habido que hacer un esfuerzo im-

portante con el objetivo de avanzar hacia un nuevo horizonte en la relación Administración/ciudadano, que esté marcado por el principio de la GOBERNANZA y la TRANSPARENCIA.

Por ello, y en desarrollo de esta filosofía, en octubre del año 2012 nació la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA). Que está suponiendo un auténtico punto de inflexión entre un antiguo modelo de Administración Pública y el actual.

Ese informe puso de manifiesto cómo está nuestro sector público, puso de manifiesto luces pero también sombras.



Hoy, después de 3 años, os habréis dado cuenta, ya que vosotros formáis parte de este proyecto y también sois protagonistas del mismo, del importante salto que está dando la Administración.

Un salto que ha supuesto una cifra de ahorro aún no concluida de más de 22.000 millones de euros, gracias a la puesta en marcha de 222 medidas concretas y específicas.

Así que ya vemos que tiene una transcendencia económica, pero también tiene una transcendencia cualitativa, que es aún más importante, y que es la relación con los ciudadanos, que son clientes de los servicios que nosotros les prestamos.

En tan solo tres años, las administraciones públicas hemos vencido el déficit sin que los servicios públicos hayan dejado de prestarse con calidad, antes al contrario.

De la necesidad virtud y de la crisis superación. Por eso hemos ganado en eficacia y en eficiencia.

Por ello, quiero poner en valor las reformas emprendidas en el año 2012. Que nacieron de la crisis. Crisis como oportunidad.

Una Administración que nosotros creemos debe ser un arma para que los ciudadanos y las empresas se apoyen en ella. No que vaya contra el ciudadano, no que vaya contra las empresas. Sino que debe de ser siempre un elemento que contribuya a ayudar.

En este objetivo, vosotros, los gestores administrativos estáis poniendo parte y

sois también protagonistas del mismo. Me refiero a la Administración electrónica.

La Administración electrónica es una respuesta a la pregunta sobre el futuro. Pero tiene una variable, que es que la Administración electrónica ha venido para quedarse.

Ésta ha sido una de las grandes apuestas del Gobierno de la nación, con el objetivo de mejorar los servicios públicos, poniendo el acento en la agilidad y la capacidad resolutive.

Avanzamos dando respuestas que sean todo lo individual y personalizada posible, ya que el ciudadano siempre tiene el derecho, y la Administración debe dar el servicio a la carta. Y además las 24 horas al día. Evitamos, asimismo, esa pérdida de tiempo que supone el desplazamiento.

Y otra gran cuestión, poder evitar tanto uso del documento papel que, por un lado, es muy caro y, por otro, se pierde. Al estar todo en un expediente electrónico lo que se evita es la dispersión, el mal uso. En cambio tenemos una gestión más sencilla y más útil.

Asimismo, son medidas ecológicas, suponiendo un importante ahorro en papel, que ha podido ser destinado a la mejora de los servicios ofertados.

Los resultados son evidentes y la mejora es constante, pero la mejora siempre es un proceso y como proceso lo que indica es que hay que seguir avanzando.

Con todo ello, el resultado que estamos consiguiendo entre todos es MENOS BUROCRACIA, MÁS DINAMISMO, MEJOR

INTERRELACIÓN entre Administración y ciudadano.

Los cambios experimentados por la Administración en los últimos tres años son un punto de inflexión trascendental, que hoy nos hace ser ejemplo de Administración transparente, abierta y eficiente.

Estos cambios que nos ha provocado la crisis se han convertido en una oportunidad de transformación real. Mucho más allá de lo que es el carácter racionalizador, que también lo es, y es importante. Pero también ha supuesto un cambio en la mentalidad en la Administración a la hora de relacionarnos con los interlocutores sociales, con los ciudadanos. Y también un cambio de mentalidad en los ciudadanos a la hora de exigir aún más a la Administración.

Estamos en un momento en el que la sociedad lo que busca son resultados, ya no se conforma con procesos. Y por eso, los gestores administrativos, en este tránsito, en este trabajo que estáis realizando en favor de los ciudadanos y por ende de la Administración Pública, estáis realizando una labor importante en todo el proceso de reforma.

Por todo ello, con vuestra ayuda, con el apoyo de los ciudadanos, entre todos vamos a construir esa mejor Administración Pública que deseamos para todos y que es el mejor trámite que tanto vosotros, como profesionales, como nosotros, los que trabajamos en la Administración, queremos al servicio de la sociedad española. //

FERNANDO SANTIAGO

Lo primero, antes de empezar, tengo que dar mi agradecimiento a la Casa Real por haber admitido la Presidencia de honor de este VII Congreso Nacional de Gestores Administrativos y por la remisión de la correspondiente credencial. Es justo y de agradecidos decirlo, porque la unión hace la fuerza y los dos componentes de la unión son precisamente el Rey y España.

En la inauguración os dije que el motivo principal que nos traía aquí era el sentar las bases de lo que los gestores administrativos queremos ser en el futuro y el anhelo que todos los presidentes tenemos de ser unos profesionales más valorados,

más excelentes y más cualificados. Lo que parecía un propósito muy ambicioso, está ya conseguido.

Agradeceremos a todos los participantes la calidad altísima de las intervenciones. Las paredes de esta sala Roma del Hotel Auditorium de Madrid han quedado impregnadas de la vitalidad de los argumentos que hemos esgrimido en estos intensos tres días.

De verdad, gracias, porque sin vosotros esta nueva apuesta de valor que hoy estamos acogiendo con optimismo y con esperanza no hubiese sido posible.

A los moderadores de las mesas redondas, y a los conductores excepcionales que hemos tenido en ellas, también gracias. Gracias por haber sabido sacar el máximo provecho del juego de ideas y del intercambio de visiones de la profesión y el contraste en nuestras opiniones.

Y también a nuestros patrocinadores, gracias, un congreso por grande o pequeño que sea, no es posible ni siquiera para el Colegio de Madrid, sin la ayuda de nuestro Consejo General, de SIGA 98, Firma Profesional, Allianz, Radio y Televisión Intereconomía, Francis Lefebvre, El Derecho, la ONCE, el Banco de Sabadell y, como no, siempre omnipresente, la renovada y reluciente, Mutualidad de los Gestores, presidida por Juan Antonio.

Y a los que estáis aquí, GRACIAS, GRACIAS, GRACIAS, la mayor muestra de compromiso con la profesión ha sido la vuestra, apostando aquí en estos días, aguantándonos por el gran futuro.

Termina la VII edición del congreso y lo hace con un claro y firme compromiso: **continuar consolidando nuestro papel**, como facilitadores expertos y naturales de las obligaciones con la Administración de los ciudadanos y las empresas, revalidando nuestra gran función de palanca en la generación de actividad empresarial, aumentando la productividad y ayudando al crecimiento económico del conjunto de la economía española.

Tenemos más que consolidada nuestra posición de aliados con las administracio-

nes públicas, como motor de profesionalización, eficiencia, calidad e innovación, y ello gracias a la ya consolidada apuesta en la tramitación de decenas, mejor dicho de miles de procedimientos administrativos y millones de expedientes.

A cada día que pasa estamos más y más abiertos a colaborar con las administraciones públicas para conseguir un entramado más útil, más moderno y, sobre todo, facilitador de la vida de los ciudadanos y ciudadanas de España.

Somos ya una profesión fuerte y con gran futuro, aun cuando seamos pequeños.

Somos 6.000 profesionales, pero con 6.000 tramitamos más de 10.000.000 de expedientes, más de 8.000.000 de nóminas y cerca de 1.000.000 de documentos públicos, por no hablar de tráfico, donde 1.000.000 de vehículos al año se matriculan telemáticamente y cerca de 2.000.000 se transfieren, también telemáticamente, de un ciudadano a otro.

Eso que hacemos significa ser motor del crecimiento y del desarrollo con impacto directo en la productividad empresarial, habiéndonos convertido en el profesional de cabecera de confianza.

Y eso gracias a nuestro vigor, a nuestra ética, a nuestra responsabilidad y, sobre todo, a la profesionalidad que nos define al trabajar.

Este VII congreso ha aportado importantes conclusiones y nuevos retos de futuro, que os voy a resumir en siete breves puntos.



1.- El entorno, cada día más complejo, exige un profesional multidisciplinar.

El vasto entramado administrativo y legislativo nos obliga a los gestores administrativos a convertirnos no en especialistas sino en expertos, amén de la búsqueda de nuevos mercados.

2.- La indispensable reforma del Régimen Especial de Trabajadores Autónomos. (RETA)

Ha quedado constatada la firme voluntad de ir de la mano de la Federación Nacional de Trabajadores Autónomos con el objetivo de instar una reforma integral de éstos, sobre todo en las cuotas y cotizaciones, necesario e imprescindible, más aun siendo casi 2.000.000 de autónomos, entre los que están los gestores administrativos.

3.- Profesionales cada vez más responsables.

Nuestra forma de estar a la vanguardia, de anticiparnos y adelantarnos a los cambios nos precede.

Debemos seguir avanzando, pero con responsabilidad y ética, compromisos indispensables en nuestra práctica diaria.

4.- Que se escuche nuestra voz.

2015 va a pasar a la historia por ser un año con cuatro citas electorales. Andalucía, municipales, Cataluña, cerrando el año con las generales.

Los gestores administrativos somos buenos conocedores de las necesidades de empresas y particulares; por ello, debemos afrontar el desafío de los agentes económicos y políticos que conformen la nueva agenda política. Nuestra misión debe ser colaborar al máximo con los poderes públicos a fin de conseguir un marco estable que genere confianza.

5.- Transformación.

Hay que transformar los despachos profesionales. La renovación ha sido, debe ser y es una variable constante, cada día son más importantes los intangibles, sobre todo, reputación y liderazgo.

Debemos mejorar la comunicación para que trascienda a más rincones lo que hacemos, nuestra responsabilidad social empresarial, nuestros despachos.

Es imprescindible adaptarnos al entorno empresarial, ya que ello significa estar a la altura de los nuevos escenarios.

6.- De la tramitación telemática a la internacionalización.

El gran reto del último lustro ha sido tramitar telemáticamente, somos *cum laude*, somos la profesión de referencia en ello. Gracias a todos. Pero ahora toca crecer, y crecer significa internacionalizar la profesión.

Hemos dado los primeros pasos en Europa. El Colegio de Madrid, a través de OEGAM, fue invitado dos veces a presentar el desarrollo telemático como un caso de éxito y con el objetivo de consolidar la figura del gestor administrativo en Europa. Y con ayuda de todos vosotros y la ayuda del Consejo General vamos a volver por tercera vez, con el objetivo de consolidarnos y exportar nuestra profesión.

7.- El restyling. Este es el último gran reto.

Los gestores administrativos somos profesionales altamente cualificados, somos expertos, nuestro bagaje nos ha convertido en aliados por excelencia de las empresas y las administraciones públicas.

Pero nos falta un reto, **es ya hora de conquistar a los ciudadanos**, quienes según los estudios y estadísticas que hemos realizado, tienen un elevado desconocimiento de lo que somos y de quiénes somos.

Nos gustaría clausurar este Congreso abriendo las puertas de un debate que nos lleve a redefinir nuestra marca profesional.

Tenemos y queremos una denominación que nos diferencie, un nombre que nos defina por completo y un adjetivo que nos otorgue, si cabe, más valor aun a nuestra queridísima profesión y nos ayude a acometer el salto internacional.

Como veis son siete grandes retos los que tenemos por delante y por ello hoy, y aquí, como representante de esta profesión, voy a formular tres peticiones:

1.- A las Autoridades Públicas, que sigáis apostando por una Administración más moderna, más cercana y más eficiente que simplifique la vida a los ciudadanos y empresas.

2.- A las empresas, PYMES y trabajadores autónomos, que sigáis confiando en nosotros, en nuestras manos está adaptarnos a vuestras necesidades para seguir siendo los mejores intermediarios de vuestra relación, precisamente con las administraciones públicas.

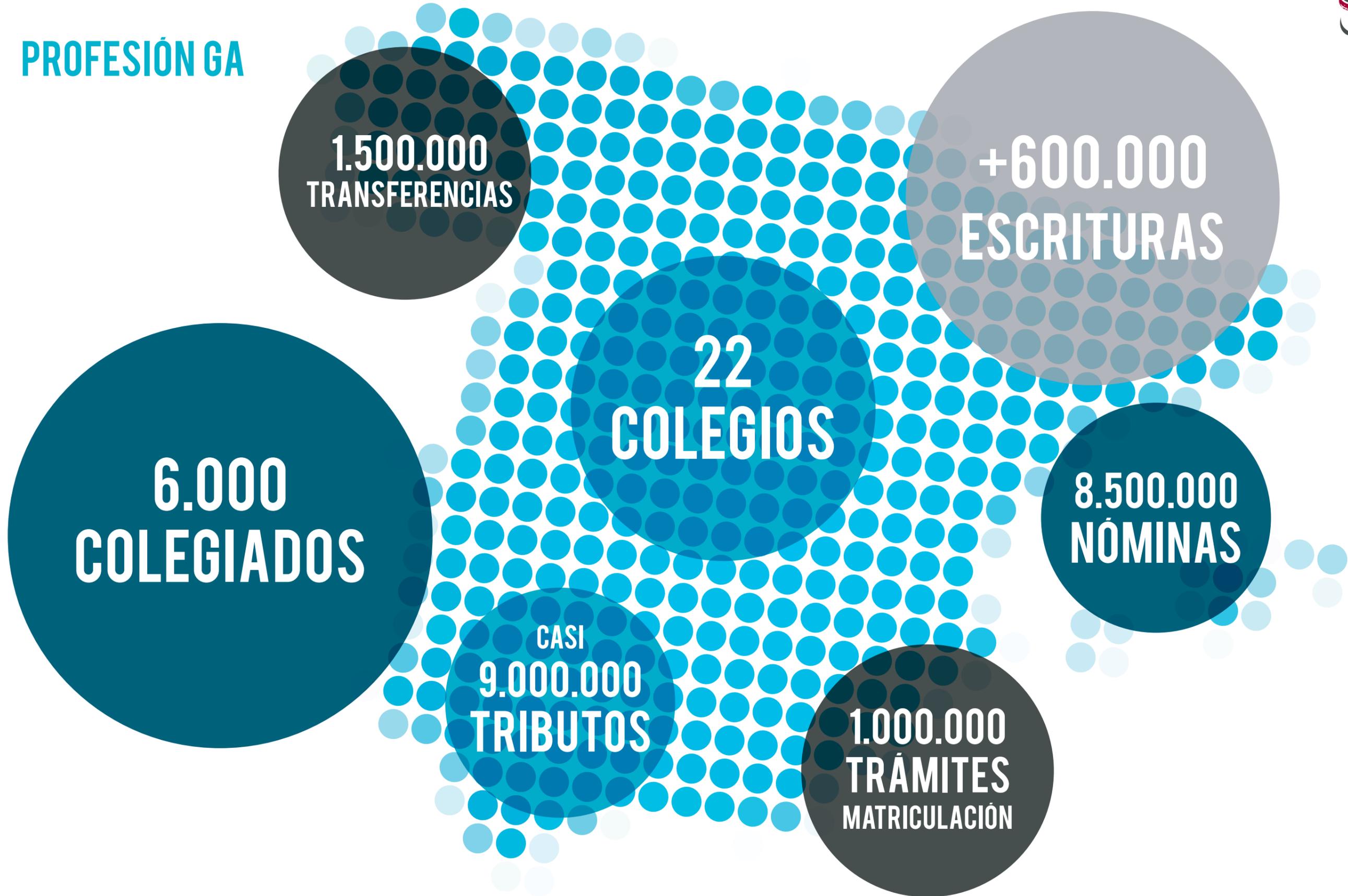
3.- Y a vosotros (gestores administrativos), compromiso y responsabilidad para seguir escalando cada vez más y más cotas de reconocimiento y valoración.

Y ya termino tal y como empecé. Esta es la razón que nos ha traído y por la que hemos estado. Hagamos entre todos de estos retos una realidad. //

GRACIAS POR PARTICIPAR



PROFESIÓN GA





VII CONGRESO
NACIONAL DE
GESTORES
ADMINISTRATIVOS

