



Región de Murcia  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Dirección General de Innovación Empresarial  
y Defensa del Autónomo y la PYME



# MEMORIA DE ACTUACIONES

## 2016-2018



## Contenido

1. Presentación.....	3
2. Canales de comunicación con DEPA .....	4
2.1 Portal web de la Oficina para la Defensa del Autónomo y la Pyme.....	5
2.2 Presencia de la Oficina DEPA en la red social Twitter.....	6
2.3 Presencia en la Plataforma web para emprendedores de la Región de Murcia 'prometeoemprende.es' .....	6
2.4 Presencia en el DÍA DE LA PERSONA EMPRENDEDORA. ....	6
3. Divulgación de los servicios prestados por la Oficina para la Defensa del Autónomo y la Pyme .....	8
3.1 Dípticos informativos.....	8
3.2 Cuñas publicitarias en medios de comunicación de la Región de Murcia.....	9
4. Peticiones de información, quejas y sugerencias de autónomos y Pymes para agilización de trámites y eliminación de trabas burocráticas atendidas en la Oficina DEPA.....	10
4.1 Expedientes destacados en los que ha intervenido la Oficina DEPA. ....	12



## 1. Presentación

La estructura empresarial en la Región de Murcia se caracteriza por una mayoritaria presencia de autónomos, micropymes y pequeñas empresas, cuyo colectivo presenta una mayor vulnerabilidad ante las cargas y trámites burocráticos. Con objeto de paliar esta vulnerabilidad, se crea **La Oficina para la Defensa del Autónomo y la PYME (DEPA)**, a través del Decreto-Ley nº 2/2016, de 20 de abril, de medidas urgentes para la reactivación de la actividad empresarial y del empleo a través de la liberalización y de la supresión de cargas burocráticas (BORM núm. 92, de 22 de abril de 2016), que tras su convalidación y tramitación posterior como proyecto de Ley, dio origen a la Ley 2/2017, de 13 de febrero, de medidas urgentes para la reactivación de la actividad empresarial y del empleo a través de la liberalización y de la supresión de cargas burocráticas.

La Oficina DEPA, nace con el objetivo de introducir un importante componente de innovación en la relación de las empresas con la Administración, de tal modo que ante cualquier problema de carácter administrativo que puedan tener las PYMES y autónomos, no tendrán que dedicar tiempo y recursos a saber a dónde dirigirse, sino que se habilita esta Oficina para que de manera centralizada, sean los propios funcionarios de la misma los que se pongan en contacto con el organismo ante el que el interesado realiza el trámite, estando éste legalmente obligado a responder a la Oficina, en un plazo máximo de 10 días.

En este sentido DEPA es un aliado para PYMES y autónomos, cuyo objetivo es ayudarles a agilizar sus trámites y evitar retrasos que supongan perjuicios económicos para los empresarios y un freno a la inversión.

La Consejería de Empresa, Industria y Portavocía es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia de apoyo empresarial (Decreto de la Presidencia nº 44/2019, de 3 de septiembre), ejerciendo las competencias atribuidas a la Oficina DEPA en su normativa específica, a través de la Dirección General de Innovación Empresarial y Defensa del Autónomo y la Pyme



## 2. Canales de comunicación con DEPA

La Oficina para la Defensa del Autónomo y la Pyme, dispone de diferentes canales de comunicación, para que los interesados puedan formular sus peticiones de información, quejas, comunicaciones o sugerencias, en su relación con la Administración regional, de una forma ágil y cómoda. En concreto, los canales citados son los siguientes:

- Teléfono: 968 39 41 00
- Correo electrónico: [depa@carm.es](mailto:depa@carm.es)
- Formulario electrónico **1497** - Solicitud de información o ayuda a la Oficina para la Defensa del Autónomo y la Pyme, en procedimientos administrativos relacionados con la actividad empresarial, accesible, para los interesados, desde la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Asistencia presencial en la sede de la Oficina, ubicada en la calle San Cristóbal, 6 de Murcia



## 2.1 Portal web de la Oficina para la Defensa del Autónomo y la Pyme.

depa.carm.es



En el ejercicio 2017, se llevó a cabo, con personal propio de la CARM, el diseño y desarrollo del portal web 'depa.carm.es', relativo a la Oficina para la Defensa del Autónomo y la Pyme, concebido como una herramienta para aumentar la difusión y visibilidad de la Oficina DEPA, a la vez que pone a disposición del usuario la posibilidad de relacionarse con ella.

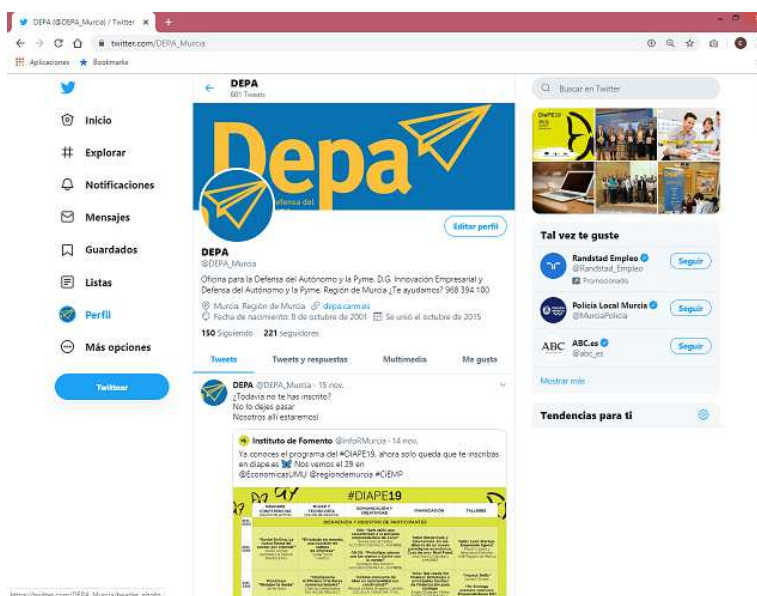
El portal web 'depa.carm.es' incluye los contenidos del Área de Simplificación Administrativa de la Actividad Empresarial, que de modo esquemático se indican a continuación:

- Servicios prestados por la Oficina para la Defensa del Autónomo y la Pyme.
- Legislación relacionada con la simplificación administrativa y la eliminación de cargas burocráticas.
- Enlaces de interés.
- Acceso directo al catálogo de procedimientos y servicios de la CARM.

- Acceso directo al formulario electrónico de contacto con la Oficina para la Defensa del Autónomo y la Pyme.
- Información sobre las actuaciones cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), en el seno del programa operativo 2014-2020, relacionadas con el Área de Simplificación Administrativa de la Actividad Empresarial.

## 2.2 Presencia de la Oficina DEPA en la red social Twitter.

@depa\_murcia



## 2.3 Presencia en la Plataforma web para emprendedores de la Región de Murcia 'prometeoemprende.es'

La Oficina para la Defensa del Autónomo y la PYME, forma parte de las instituciones relacionadas con el ecosistema emprendedor del portal de emprendedores de la Región de Murcia '**prometeoemprende.es**', gestionado por el Instituto de Fomento de la Región de Murcia.

## 2.4 Presencia en el DÍA DE LA PERSONA EMPRENDEDORA.

El Día de la persona emprendedora, organizado por el Instituto de Fomento de la Región de Murcia, es un foro para emprendedores de la Región de Murcia. Se trata de una jornada para aprender, resolver dudas e intercambiar conocimientos y experiencias con empresarios, organismos oficiales y con expertos en distintas



materias que, mediante conferencias, ayudan a afrontar las encrucijadas que se presentan en la vida de los proyectos.

La Oficina para la Defensa del Autónomo y la Pyme, ha participado en las dos últimas ediciones del Día de la Persona Emprendedora 'DIAPE17' y 'DIAPE18', celebradas en la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Murcia, en los ejercicios 2017 y 2018.

En concreto, la Oficina 'DEPA' participó en el denominado 'Centro INFORMA', que es un espacio donde más de 40 organismos, proporcionan asesoramiento personalizado sobre todas las herramientas, servicios y ayudas en materia de creación de empresas, financiación, ubicación, ideas de negocio, formación, etc.

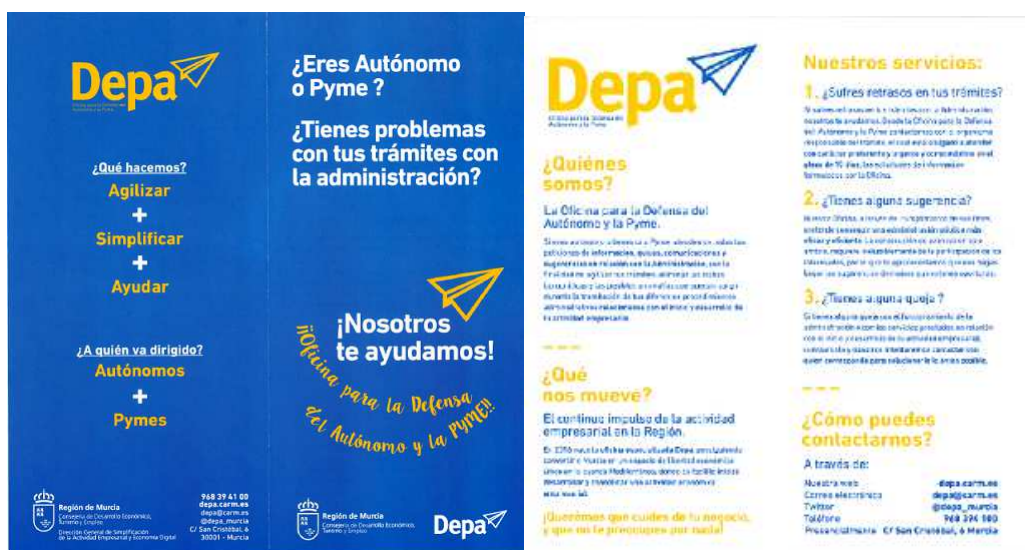


### 3. Divulgación de los servicios prestados por la Oficina para la Defensa del Autónomo y la Pyme

Siendo conscientes de la importancia que el colectivo de autónomos y Pymes tiene en la economía regional y que las tareas de la Oficina 'DEPA' contribuyen a aligerar la carga administrativa soportada por estos colectivos, nos propusimos dar la mayor difusión posible a los servicios prestados por la Oficina, con la intención de que el conocimiento de los mismos fomente su utilización, lo que favorecerá la dinamización de la actividad económica.

#### 3.1 Dípticos informativos.

En el ejercicio 2017, para la divulgación de los servicios prestados por la Oficina 'DEPA' ante sus grupos de interés, se elaboraron **dípticos informativos**.



A continuación se indican algunos de los lugares donde fueron distribuidos:

- 53 Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de Carácter General (OCAG), ubicadas en las diferentes Consejerías de la Administración regional y Ayuntamientos de la Región de Murcia.
- 3 Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de Carácter Especializado (OCAE), ubicadas en sendos departamentos de la Administración regional.





A lo largo del ejercicio 2018, distribuyeron dichos dípticos informativos en todos los Puntos de Atención al Emprendedor (PAE) de la Región de Murcia (en total se repartieron a unos 75 PAEs). Los PAE, tienen entre sus obligaciones la de facilitar la creación de nuevas empresas, el inicio efectivo de su actividad y su desarrollo, a través de la prestación de servicios de información, tramitación de documentación, asesoramiento, formación y apoyo a la financiación empresarial.

### 3.2 Cuñas publicitarias en medios de comunicación de la Región de Murcia

En el ejercicio 2018, se contrataron servicios de publicidad institucional para la divulgación de los servicios prestados por la Oficina 'DEPA', a través de cuñas publicitarias en los siguientes medios de comunicación:

- RADIO POPULAR, S.A. – 'COPE'
- UNIPREX, S.A.U. – 'ONDA CERO MURCIA'
- MEDIANOR PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN, S.L. – 'ONDA CERO NOROESTE'
- RADIO MURCIA, S.A.



## 4. Peticiones de información, quejas y sugerencias de autónomos y Pymes para agilización de trámites y eliminación de trabas burocráticas atendidas en la Oficina DEPA.

Desde su creación, su actividad ha sido desarrollada por dos funcionarios: un Técnico Consultor responsable de la Oficina y una Técnico Responsable.

La Oficina DEPA adquirió el compromiso de dar una primera respuesta al interesado en un plazo no superior a las 48 horas desde que se recibe la solicitud, intentando cumplirlo en la medida de lo posible, ya que este hecho refuerza la confianza del ciudadano en la atención que le presta la administración.

Desde mayo de 2016 y en los ejercicios 2017 y 2018, se atendieron diferentes peticiones de información y ayuda relativas a procedimientos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y de la Administración Local, en las materias y con los valores de indicadores de actividad que se muestran en el siguiente cuadro:

INFORME DE ACTIVIDAD DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL AUTÓNOMO Y LA PYME						
	2016		2017		2018	
	NÚM. SOLICITUDES	%	NÚM. SOLICITUDES	%	NÚM. SOLICITUDES	%
<b>Tramitación de expedientes</b>						
Número total de solicitudes	28	100%	97	100%	100	100%
Nº de solicitudes que han obtenido una primera respuesta en un plazo no superior a 48 horas desde el inicio del expediente	26	93%	96	99%	100	100%
<b>Materias objeto de las solicitudes con mayor incidencia</b>						
<b>Administración electrónica</b>	<b>19</b>	<b>68%</b>	<b>61</b>	<b>63%</b>	<b>52</b>	<b>52%</b>
Agricultura, ganadería y pesca	2	7%	2	2%	0	0%
Empleo	0	0%	4	4%	4	4%
Empresa	0	0%	1	1%	6	6%
<b>Energía</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>11</b>	<b>11%</b>	<b>19</b>	<b>19%</b>
Industria	0	0%	6	6%	12	12%
Medio Ambiente	0	0%	2	2%	0	0%
Vivienda, arquitectura y urbanismo	2	7%	6	6%	1	1%
Licencia /Declaración responsable de actividad	0	0%	0	0%	3	3%
<b>Órganos gestores de los procedimientos con mayor número de solicitudes</b>						
<b>Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones</b>	<b>19</b>	<b>68%</b>	<b>59</b>	<b>61%</b>	<b>38</b>	<b>38%</b>
<b>Dirección General de Energía y Actividad Industrial y Minera</b>	<b>4</b>	<b>14%</b>	<b>18</b>	<b>19%</b>	<b>43</b>	<b>43%</b>
Dirección General de Medio Ambiente	2	7%	2	2%	0	0%
Servicio Regional de Empleo y Formación	0	0%	3	3%	3	3%
Ayuntamiento de Murcia	1	4%	2	2%	3	3%



Del cuadro anterior se puede apreciar que prácticamente el cien por cien de esas consultas ha obtenido una primera respuesta en un plazo no superior a 48 horas desde el inicio del expediente.

La progresiva implantación en los procedimientos administrativos de herramientas de gestión y servicios electrónicos, en cumplimiento del nuevo marco normativo en materia de Administración electrónica que se deriva de las Leyes 39/2015 y 40/2015, ha podido dar lugar a que el mayor porcentaje de solicitudes de información y petición de asistencia en la tramitación hayan estado relacionadas con la Administración electrónica.

La Dirección General de Energía y Actividad Industrial y Minera ha sido pionera dentro de la administración regional en la digitalización de prácticamente la totalidad de sus procedimientos administrativos. La mayor parte de los usuarios de los trámites que lleva a cabo dicha Dirección General son Pymes y Autónomos, siendo los procedimientos telemáticos de mayor incidencia los relacionados con las siguientes áreas temáticas:

- Inscripción en el Registro Integrado Industrial de establecimientos industriales y empresas de servicio a la actividad industrial.
- Instalaciones eléctricas de alta y baja tensión.
- Instalaciones de combustibles gaseosos.
- Instalaciones térmicas en los edificios.
- Instalaciones de suministro de agua.
- Certificaciones de eficiencia energética en edificios.

de ahí que sea ésta, junto con la Dirección General de Informática Corporativa, los departamentos de la administración regional con los que ha contactado mayoritariamente la Oficina DEPA para resolver las solicitudes recibidas.

En materia de Empleo y Empresa, se ha recibido en la Oficina solicitudes relacionadas principalmente con la petición de información sobre ayudas y financiación de la administración regional dirigidas a autónomos y ayudas al autoempleo.

Desde la Oficina DEPA ha sido necesario contactar con diferentes Administraciones Locales para atender adecuadamente las solicitudes llegadas en las que el departamento tramitador del expediente objeto de consulta es un Ayuntamiento. Estas relaciones han sido posibles gracias a la buena disposición para la colaboración entre administraciones dentro de nuestra Región, quedando como tarea a desarrollar a corto plazo la celebración de convenios de colaboración con la Administración Local para el intercambio de la información relacionada con la



actividad propia de la Oficina para la Defensa del Autónomo y la PYME, articulación de instrumentos de identificación de trabas en la tramitación de los procedimientos administrativos relacionados con el inicio y desarrollo de la actividad empresarial, así como desarrollo de acciones de mejora dirigidas a la simplificación administrativa vinculada a la actividad empresarial, en cumplimiento del apartado 4 del artículo 10 de la Ley 2/2017, de 13 de febrero, de medidas urgentes para la reactivación de la actividad empresarial y del empleo a través de la liberalización y de la supresión de cargas burocráticas.

#### 4.1 Expedientes destacados en los que ha intervenido la Oficina DEPA.

##### **I.- Obtención de licencia de actividad para granja avícola de puesta ecológica, ubicada en la localidad de San Isidro, dentro del término municipal de Cartagena.**

Desde la Oficina DEPA se llevaron a cabo actuaciones para la agilización de la tramitación administrativa de los siguientes procedimientos:

- Obtención de la licencia de actividad.
- Inscripción en el Registro Sanitario.
- Inscripción en el Registro de explotaciones avícolas 'REA'.
- Solicitud de ayuda al autoempleo ante el SEF.

Para ello hubo que contactar con los siguientes organismos:

- Ayuntamiento de Cartagena. Áreas de Urbanismo y Licencias de actividad.
- Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal
- Servicio de Producción Animal, de la Dirección General de Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura
- Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis, de la Dirección General de Salud Pública y Adicciones.
- Servicio de Fomento de Empleo, del SEF.

##### **II.- Solicitud de asistencia en la agilización de la tramitación del Informe Ambiental, para la aprobación del Proyecto de Plan parcial del sector SG-C1-4, Baños y Mendigo.**

Desde la Oficina DEPA se llevaron a cabo actuaciones para la agilización de la tramitación administrativa de los siguientes procedimientos:

- Análisis y valoración de la memoria ambiental en el procedimiento de evaluación ambiental estratégica.
- Petición de información relativa a los estados del expediente de Aprobación Definitiva del Proyecto de Plan parcial del sector SG-C1-4, Baños y Mendigo, por parte del Pleno del Ayuntamiento de Murcia.



Para ello hubo que contactar con los siguientes organismos:

- Servicio de Información e Integración Ambiental (Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental).
- Servicio de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Murcia (Concejalía de Urbanismo, Medio Ambiente y Huerta
- Servicio de Planeamiento Urbanístico del Ayuntamiento de Murcia
- Dirección General de Aviación Civil (consulta sobre gestor aeroportuario) Ministerio de Fomento, ya que parte del Plan Parcial es zona con servidumbre del aeropuerto de Corvera.



**Región de Murcia**  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Dirección General de Innovación Empresarial  
y Defensa del Autónomo y la PYME

