RESUMEN DE FUNCIONES DE LA VENTANILLA ÚNICA DE LA DIRECTIVA DE SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL PARA EL IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

RESUMEN DE FUNCIONES DE LA VENTANILLA ÚNICA DE LA DIRECTIVA DE SERVICIOS

09/06/2009

1 Introducción

Uno de los objetivos de la Unión Europea es avanzar hacia un verdadero **mercado interior** de los servicios a nivel comunitario. La *Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior,* comúnmente conocida como **Directiva de Servicios (DS)**, entró en vigor a finales de 2006 y su objetivo es la eliminación de obstáculos innecesarios y desproporcionados para la prestación de servicios .

De tal forma, la Directiva permitirá la reducción de cargas administrativas y otorgará mayor seguridad jurídica a los prestadores, además, de aumentar las posibilidades de elección de los destinatarios y una mejora **de la calidad de los servicios** tanto para los consumidores como para las empresas usuarias de los mismos.

En este sentido, la Directiva establece obligaciones para los Estados miembros que deben ser satisfechas antes del

28 de diciembre de 2009.

Estas obligaciones pueden agruparse en tres bloques claramente diferenciados:

Incorporación al Derecho interno de la Directiva de Servicios

Se realizará a través de una Ley de carácter horizontal, para transponer los principios generales de la Directiva y, en definitiva, para reformar en profundidad el sector servicios y cambiar el modelo de regulación.

Cooperación administrativa entre Estados

La DS establece obligaciones para que los Estados miembros puedan cooperar eficazmente a través de procedimientos electrónicos, con el fin de garantizar la supervisión de los prestadores y sus servicios

Puesta en marcha de una ventanilla única

Los prestadores podrán obtener toda la información sobre los trámites necesarios para el acceso y ejercicio de una actividad de servicios a través de un único punto, así como realizarlos por vía electrónica. El establecimiento de la ventanilla única no interfiere en las competencias de las autoridades sobre los trámites.

Para poner en marcha cada bloque se han creado distintos grupos. En el caso de la ventanilla el Ministerio dela Presidencia conjuntamente con un Comité Asesor formado por los Ministerios de Industria, Turismo y Comercio, Interior y Economía y Hacienda, coordina el desarrollo.

El Ministerio de la Presidencia ha constituido un Grupo Técnico – **GTVUDS-** compuesto por interlocutores de los distintos ministerios, de Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía y de la Federación Española de Municipios y Provincias.

El modelo de la ventanilla única de la DS ha sido debatido y aprobado tanto el Comité Asesor como en el grupo técnico, donde fue aprobado el 24 de noviembre.

2 Ventanilla única de la Directiva de Servicios

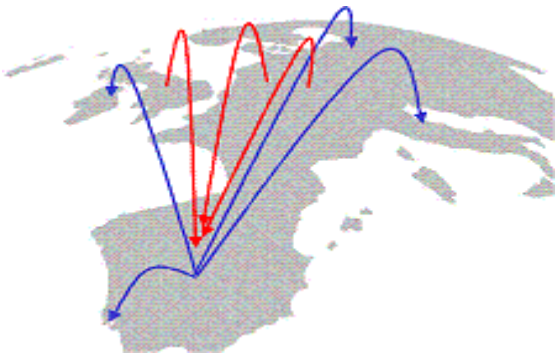
2.1 Objetivo de la VUDS en España

Los prestadores de servicios tienen que realizar diferentes trámites de distintas autoridades cuando quiere extender su negocio a cualquier Estado de la Unión diferente al suyo de origen. Conseguir las autorizaciones requiere un gran esfuerzo y coste a lo que se añade la complicación de encontrar una información clara y fácilmente accesible sobre los requisitos necesarios para el establecimiento y sobre la forma en que deben ser realizados los trámites requeridos.

Estas complicaciones hacen que algunos pequeños o medianos prestadores de servicios, en muchos casos, no lleven a término el establecimiento.

Para resolver este problema, la DS contempla la creación de una o varias Ventanilla Únicas que ofrezcan **toda la información necesaria a las empresas de servicio que deseen instalarse o prestar servicios en cualquier país de la Unión.**

Por otra parte, los consumidores o destinatarios de estos servicios tienen derechos que deben ser protegidos. Estos derechos se traducen en poder acceder a los servicios ofertados por cualquier prestador de la Comunidad Europea en condiciones no discriminatorias, a disponer de información sobre los prestadores y sobre las condiciones de la prestación y a poder realizar reclamaciones en caso de litigios. En definitiva a conocer sus derechos en el Estado en el que reciben el servicio.



Una de los condicionantes es que la ventanilla **debe respetar el reparto de competencias existente en las distintas administraciones.**

El objetivo de la ventanilla única de la DS en España es **permitir el acceso a cualquier prestador de un Estado miembro de la Unión Europea y proporcionarle tanto la información necesaria para el acceso y ejercicio de las actividades de servicios, así como realizar el trámite de forma telemática y a distancia a través de la ventanilla ante la autoridad competente.**

La ventanilla debe ofrecer, igualmente, **información a los destinatarios relacionada con la protección de sus derechos.**

2.2 Principios que inspiran el modelo de la ventanilla única

Un enfoque completo: Un **portal virtual** con acceso a través de **Internet**. **de cara a Europa** que contemple el sistema de información y el de tramitación y dé respuesta a los objetivos de la Directiva.

Existirá, al menos, un portal nacional desde el que se garantiza los requisitos de la DS

Responsabilidad de todas las administraciones: Los trámites para el establecimiento o prestación involucran a todas las administraciones y el establecimiento de la ventanilla única no debe interferir en el reparto de competencias de las autoridades sobre los trámites. Por tanto es responsabilidad de la autoridad tanto la información realizar los trámites de los que es competente, informar de los requisitos detallados e igualmente prestar asistencia a otras autoridades de los países miembros.

Esto implica definir un modelo común de los datos que se van a proporcionar a los prestadores, un modelo de interoperabilidad entre las autoridades competente y la ventanilla

Reciprocidad de todas las administraciones: El objetivo de la DS es dar facilidades al usuario por ello la ventanilla debe tener un planteamiento de reciprocidad en el funcionamiento. Las iniciativas existentes o previstas de cada administración deben sumar a la consecución de estos objetivos y la ventanilla, a su vez, pondrá funcionalidades a disposición de cada administración, con el fin de realizar el servicio accesible, completo y de calidad.

En este sentido la ventanilla proporcionará contenidos que pueden ser utilizados por otras ventanillas empresariales al ciudadano.

Asegurar el mantenimiento, actualización y calidad de la información y servicios: La obligación de ofrecer una información completa y actualizada requiere crear una red de responsables de contenidos y mecanismos de actualización o agregación de contenidos sobre tramites y procedimientos.

La gestión de la información y la ventanilla es por tanto **corresponsabilidad** de las administraciones debiendo definir un modelo de gobierno o gestión**,** con representación en cada una de las autoridades competentes para mantener la información completa y actualizada.

Asimismo deberá definirse el responsable dela operación dela ventanilla.

2.3 Información en la VUDS

La DS define una serie de características que la ventanilla única debe cumplir, en cualquier caso, y deja otras sin definir. Entre los requisitos obligatorios se encuentran las siguientes:

En primer lugar, es un punto de información en el que los prestadores y los destinatarios podrán obtener, por medios electrónicos, la información a la que obliga la DS.

La ventanilla ha de ser **única desde el punto de vista del prestador**, es decir que pueda realizar todos los procedimientos y trámites en un solo punto.

Los trámites y procedimientos[1] **han de poder realizarse electrónicamente** y a distancia **en la ventanilla única ante la autoridad competente.**

La información que la ventanilla proporciona es:

- La información relevante para el acceso y el ejercicio de una actividad.
- Las actividades de servicios que puede ejercer
- Las distintas formas jurídicas bajo las que puede constituirse un prestador de servicios.
- Los requisitos aplicables y los procedimientos y trámites necesarios para ejercer una actividad de servicios, con o sin establecimiento, en una Comunidad Autónoma y municipio dados.
- Los medios y las condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a los prestadores y a los servicios, ya sean de ámbito estatal, autonómico o local o de otras Autoridades competentes.
- La documentación y solicitudes que sea necesario aportar, así como todos los formularios asociados y sus plazos.
- La normativa aplicable.
- Las vías de reclamación y recursos en caso de litigio.
- Datos de contacto de las autoridades competentes.
- Otra asociaciones como asociaciones profesionales etc

Para el destinatario de los servicios, facilitará la información relacionada con sus derechos como destinatario: vías de reclamación, asociaciones de consumidores, etcétera.

[1] Quedan exceptuados aquellos procedimientos y trámites cuya finalidad sea la inspección del lugar o equipo, o el examen físico de la capacidad o integridad personal del prestador y personal responsable (Artículo 8.2 de la Directiva de Servicios)

3 Desarrollo de la ventanilla

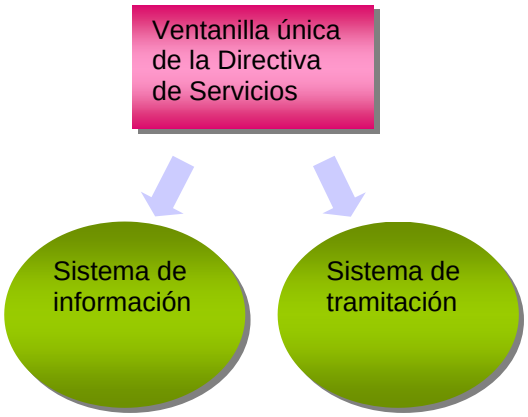
Para satisfacer las obligaciones que marca la Directiva de Servicios (DS), se ha definido un Sistema (Sistema de la VUDS), que se compone de tres Subsistemas.

- **Sistema de información**, que resuelve cualquier pregunta del prestador respecto a la información de los trámites que tienen que realizar y permite la actualización continua de esta información.

- **Sistema para la tramitación electrónica**, que permita hacer los trámites electrónicamente distribuyendo éstos entre las autoridades competentes responsables de los mismos o bien permita utilizar los elementos de tramitación electrónica de cada CCAA.

- Un portal web **Portal VUDS,** que es el punto con el que interactúa el ciudadano o prestador.

La ventanilla exige un nivel de corresponsabilidad para garantizar el mantenimiento y actualización de cada trámite que será realizado por el órgano competente en el mismo. Por tanto, el portal se regirá por el modelo de gestión y organización que involucre a todos los interlocutores **(Gobierno del portal**)



3.1 Guías de asistencia

El sistema de información se apoya en las Guías de asistencia elaboradas a partir del análisis de los trámites necesarios para el establecimiento en cada actividad y forma jurídica.

Para presentar la información de actividades de una forma simple en el portal se han agrupado las actividades del CNAE 09 en 51 grupos, descritos en el documento "*VUDS. Propuesta de agrupación de actividades v1.2*"

Las **Guías de asistencia**: una por cada agrupación de contenidos recogen las formas de establecimiento, vías de recurso, asociaciones, etc. Hay una guía básica que recoge la información común a todas las actividades.

3.2 El Sistema de información

Los casos de uso han sido la base para construir el sistema de información que se completa con la descripción detallada de los trámites en SIA o en los sistema de información existentes en otras administraciones.

El modelo de sistema de información para la VUDS opera de forma federada con los sistemas de información de las Autoridades competentes. La Autoridad competente autoridad decide la forma de gestionar y mantener su información y las competencias en su ámbito correspondiente. y la forma de intercambiarla según los modelos establecidos.

Para facilitar el intercambio de la información del trámite se ha elaborado un modelo de descripción del trámite que se recoge en el documento ***SI modelo de entidad relación",*** y una "***Propuesta de comunicación de fuentes externas***" que define un modelo de comunicación entre la VUDS y las fuentes de información existentes en otras administraciones.

3.3 Sistema para la tramitación

El **Sistema de Tramitación Telemática** (STVUDS) asiste en la ayuda telemática de realización del mapa de trámites, actuando como distribuidor entre las distintas Autoridades Competentes, transfiriendo los

datos o documentos electrónicos e información necesaria. A cada sistema de la Autoridad Competente implicada se derivarán la parte o partes del Mapa que deban ejecutar. Sin perjuicio de otros canales de comunicación que pueden considerarse convenientes para completar la vía electrónica.

El trámite propiamente dicho será realizado siempre por la autoridad competente correspondiente.

En la medida que la Autoridad competente decida el sistema para la tramitación será más interactivo y facilitador pudiendo llegar a dar información de consulta del trámite.

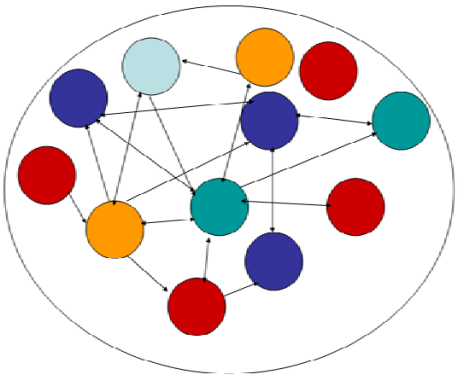
3.4 Sistema de operación y mantenimiento

El correcto funcionamiento de las ventanillas únicas no es posible sin la colaboración y coordinación de todos los interlocutores ya que tiene una fuerte dependencia de todas las administraciones**.**

Es importante definir las corresponsabilidad de las autoridades competentes en la actualización y mantenimiento de la información en la ventanilla.

La autoridad competente es responsable de la información detallada del trámite que le compete, de ejecutar el procedimiento o trámite y de prestar asistencia a terceros.

El modelo de cooperación inter-administraciones se definirá conjuntamente con las Autoridades Competentes.



3.5 Otras características de la ventanilla única

Accesible y multiidioma.

El portal en Internet que constituya el punto de entrada al sistema de información y de tramitación electrónica, cumplirá con los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad y será multiidioma, ofreciendo en una primera fase las páginas principales y opciones en todas las lenguas cooficiales españolas y en inglés.

Conexión con otros portales.

Las autoridades competentes deciden la forma en la que se realizan los trámites de su competencia y la forma en la que se integran en la ventanilla.

Un Centro de Atención a Usuarios (CAU) que complementará la información ofrecida por medios electrónicos y se encargará de resolver las incidencias que se puedan producir, tanto para al usuario del sistema de VUDS como para los distintos órganos competentes. Por tanto es necesario integrar los teléfonos de atención de los Ministerios y administraciones.

Usuarios de la ventanilla

La Ventanilla Única está destinada a dos tipos de usuarios: los prestadores de servicios y los destinatarios que utilizan o usan esos servicios.

Prestador de servicios: cualquier persona física con la nacionalidad de cualquier Estado miembro, o residente legal en España, o cualquier persona jurídica o entidad constituida de conformidad con la legislación de un Estado miembro que ofrezca o preste un servicio y cuya sede social o centro de actividad principal se encuentre dentro de la Unión Europea.

Destinatarios: cualquier persona física o jurídica, que utilice o desee utilizar un servicio.

La identificación y firma electrónica en la ventanilla única

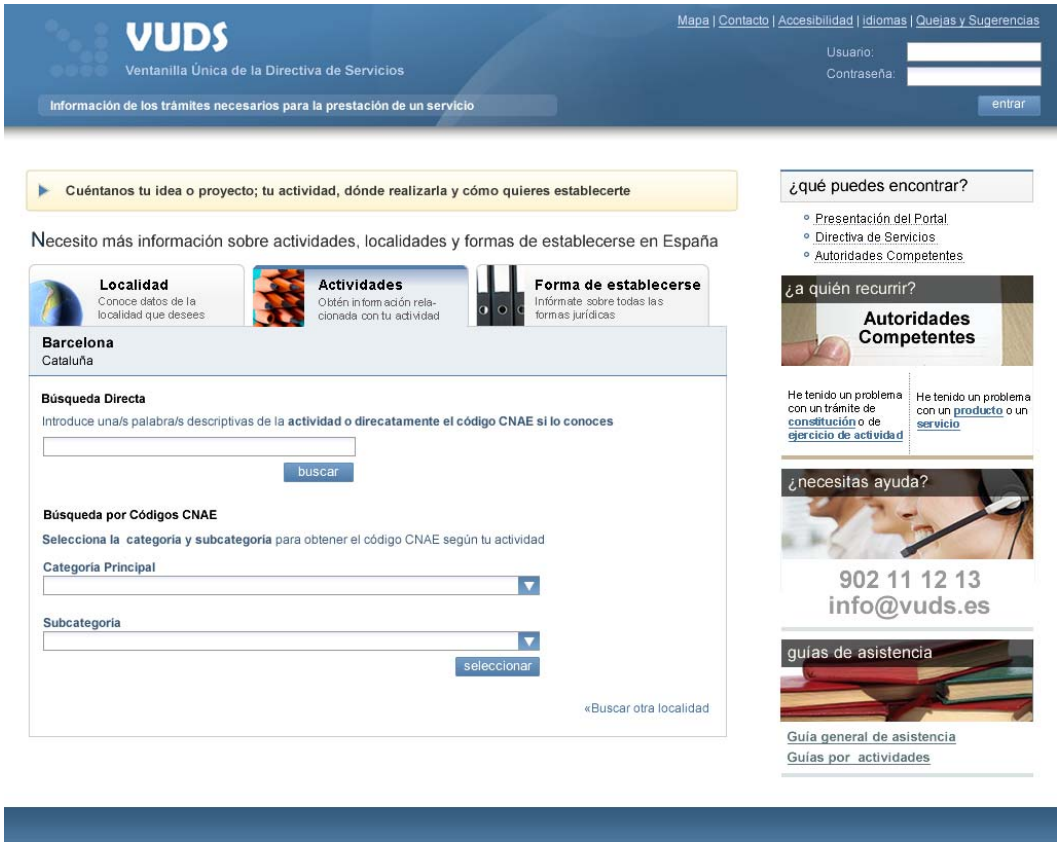
Si es necesaria la identificación de los usuarios de la VUDS, se utilizarán los certificados digitales admitidos en la Ley 11/2007, por las Administraciones Públicas españolas, incluyendo el DNI electrónico. La identificación de los prestadores comunitarios se realizara a través de las identidades o certificados digitales reconocidas en el proyecto STORK.

Se permitirán otros medios de identificación descritos en el articulo 16 de la Ley 11/2007, como el de claves seguras, con el fin de evitar un posible desfase entre la puesta a disposición de la ventanilla y el reconocimiento de identidades.

La ventanilla deberá ofrecer la posibilidad de firmar documentos.

La red de ventanilla físicas

Partiendo de las redes existentes: la red de Puntos de Asesoramiento e Inicio de Tramitación (PAIT), la red 060 empresas destinadas a la creación de empresas y las oficinas de las Comunidades Autónomas se establecerá una red de ventanillas físicas para dar cobertura a la DS y a la creación de empresas.

La red de PAIT cuenta con 327 oficinas (de las cuales 21 pertenecen a la red 060 empresas). La red 060 empresas cuenta con 31 oficinas.

El modelo de ventilla que se desarrolle deberá ser válido tanto para el entorno electrónico por Internet, como para las ventanillas físicas.