

El nuevo Reglamento europeo para la creación de la Pasarela Digital Única

La respuesta a las peticiones de ciudadanos y empresas para facilitar su actividad cotidiana transfronteriza

El Diario Oficial de la Unión Europea ha publicado el Reglamento (UE) 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2 de octubre de 2018, relativo a la creación de una pasarela digital única de acceso a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.o 1024/2012.

Como consecuencia del reconocimiento europeo del papel de internet y de las tecnologías digitales en la transformación de los mercados y de la sociedad, la Comisión presentó el 2 de mayo de 2017 la propuesta para crear una pasarela digital única en respuesta a las peticiones de ciudadanos y empresas solicitando que se les facilitara su actividad cotidiana a nivel tanto nacional como transfronterizo. Su desarrollo ha dado lugar a este nuevo reglamento para la creación de la Pasarela Digital Única cuya relevancia estratégica se resume en tres puntos:

- es una de las acciones clave en la Estrategia del Mercado Único establecida por la comunicación de la Comisión de 28 de octubre de 2015, titulada “[Mejorar el mercado único: más oportunidades para los ciudadanos y las empresas](#)”,
- da respuesta a las exigencias del Parlamento Europeo y del Consejo de proporcionar un paquete de información y asistencia

más completo y fácil de utilizar, de modo que satisfaga mejor las necesidades de los ciudadanos y las empresas en sus actividades transfronterizas,

- está alineado con los objetivos de la Declaración ministerial de administración electrónica de Tallin, suscrita por 32 países europeos, incluyendo España, bajo la presidencia de Estonia en octubre de 2017.

El reglamento establece que la **Pasarela Digital Única** (*Single Digital Gateway*) esté integrada en el [portal "Tu Europa"](#) para proporcionar a ciudadanos y empresas una interfaz común, accesible, completa y sencilla, que les facilite el ejercicio de sus derechos y obligaciones en el mercado interior europeo mediante el uso de la tecnología digital.

El reglamento **obliga a todos los Estados miembros** que usen la Pasarela Digital Única para ofrecer a ciudadanos y empresas, tanto nacionales como transfronterizos, los siguientes **contenidos centrados en el usuario**:

- *Información de gran calidad sobre los derechos, obligaciones y normas en los ámbitos incluidos en el Anexo I del reglamento en relación al marco normativo nacional que aplica tanto dentro de sus fronteras como a nivel europeo.*
- *Información sobre los procedimientos incluidos el Anexo II del reglamento, incluyendo los trámites que sean pertinentes.*
- *Acceso íntegramente en línea a los procedimientos incluidos el Anexo II del reglamento, lo que implica que cada procedimiento cumpla los siguientes criterios:*

- Identificación electrónica de los usuarios¹
- Aportación electrónica de información y pruebas, incluyendo el intercambio de evidencias entre Administraciones Públicas en aplicación del principio de “solo una vez”
- Acuse de recibo automático o, en su defecto, resultado electrónico inmediato
- Notificación electrónica de la conclusión del procedimiento
- *Acceso en línea e información sobre los servicios de asistencia y resolución de problemas de acuerdo a la lista incluida en el Anexo III del reglamento, para que los usuarios puedan recurrir a ellos cuando tengan problemas para comprender la información publicada, aplicarla a su situación o completar un procedimiento.*

La información proporcionada por la pasarela debe proporcionarse en la lengua nacional y, **al menos, en otra lengua oficial de la UE ampliamente comprendida** por sus ciudadanos, y debe ser **clara, concisa y comprensible, funcional y adaptada a los destinatarios** a la que está dirigida, además de permitirles **encontrar y discriminar fácilmente la información que necesitan** para su situación concreta.

Con todo ello, el reglamento persigue *tres objetivos*:

¹de acuerdo con el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE

- **Reducir la carga administrativa** que soportan ciudadanos y empresas en el ejercicio de sus derechos en el mercado interior
- **Eliminar la discriminación** y ofrecer a los ciudadanos y las empresas de la Unión las mismas garantías para poder disfrutar de su derecho a la libre circulación en el mercado interior
- **Garantizar el funcionamiento del mercado interior**

La gobernanza se prevé mediante la creación del **Grupo de coordinación de la pasarela**, presidido por la Comisión Europea y compuesto por los *coordinadores nacionales* que sean el punto de contacto único con la Comisión para todos los asuntos relacionados con el portal. El trabajo del grupo de coordinación debe tener en cuenta los objetivos establecidos en el programa de trabajo anual, que la Comisión debe presentarle para que lo examine y que debe adoptar la forma de directrices o recomendaciones no vinculantes para los Estados miembros.

Además, se utilizarán *estadísticas del uso de la pasarela y observaciones de sus usuarios* con el objeto de facilitar la mejora continua tanto de su interfaz como del funcionamiento del mercado interior.

Desde el punto de vista de la **financiación** de la pasarela, parte estará a cargo del presupuesto de la Unión y parte a cargo de cada Estado miembro, con el objetivo de maximizar la reutilización de recursos ya existentes.

Por tanto, **el éxito de la Pasarela Digital Única** depende de que su uso sea sencillo y útil, así como del cumplimiento de una lista mínima de requisitos de calidad de los procedimientos y servicios en línea y de la

información ofrecida, de forma que ésta sea exhaustiva, fiable, accesible y comprensible. Es responsabilidad de cada Estado miembro determinar cómo se presenta la información para lograr estos objetivos y garantizar los principios de accesibilidad de sus sitios web de acuerdo a la Directiva (UE) 2016/2102^{2,3}.

Finalmente, el reglamento establece su entrada **en vigor a los 20 días de su publicación** en el Diario Oficial de la Unión Europea y para su cumplimiento se da un plazo de 2 años con las siguientes excepciones:

- 5 años para los artículos 6, 13, 14 apartados 1 a 8 y 10, y 15 sobre procedimientos que deben ofrecerse íntegramente en línea
- 4 años para las autoridades municipales en relación a los artículos 2, 9, 10 y 11

Como demuestra el [Índice de Economía y Sociedad Digital \(DESI\)](#) de 2018 y como resultado de un esfuerzo colectivo y multidisciplinar, **España parte de una gran posición para el cumplimiento de las obligaciones que implica el nuevo Reglamento** al ocupar el 4º puesto en la dimensión relativa a los servicios públicos digitales, tras Finlandia, Estonia y Dinamarca. Entre los factores analizados en esta dimensión, es de destacar que España ocupa el 3º puesto en servicios públicos digitales para empresas (95 puntos sobre 100) y el 6º en completitud de los servicios en línea (94 puntos sobre 100). Además, nuestro país

²Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público

³ Transpuesta mediante el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público

cuenta con una Plataforma de Intermediación de Datos consolidada que permite el intercambio de información y pruebas entre organismos públicos para la tramitación de procedimientos, contribuyendo así al cumplimiento del principio de “solo una vez”.

Sin embargo, aún quedan por realizar **nuevos esfuerzos colectivos y multidisciplinares** para dar una respuesta adecuada y completa al reglamento, lo que requiere una adecuada coordinación, organización y planificación. Algunas de las tareas a abordar serían las siguientes:

- Designar **interlocutor y coordinadores**
- Aplicar las condiciones de calidad a los ámbitos de **información**
- Aplicar las condiciones de calidad a los **procedimientos en línea** y los requisitos de los procedimientos íntegramente en línea
- Aplicar lo previsto sobre los **servicios de asistencia y resolución de problemas** de acuerdo al Reglamento
- Aplicar las condiciones relativas a la **estadísticas y observaciones**
- Desplegar los mecanismos para la **organización, localización y calidad de sus contenidos y enlaces**
- Desplegar los mecanismos que permiten la **gobernanza en el ámbito nacional**
- **Adoptar las especificaciones técnicas y operativas del sistema técnico** para el intercambio automatizado transfronterizo de pruebas y aplicación del principio de «solo una vez».

Aunque el cumplimiento de todo lo establecido en el nuevo reglamento constituye un reto nada desdeñable para todas las Administraciones públicas españolas, se parte de una posición favorable gracias de forma más representativa a las leyes 39/2015 y 40/2015 y al avance de las iniciativas de transformación digital de los servicios públicos en España.

Autor: Ana Rosa Guzmán Carbonell
Secretaría General de Administración Digital
Ministerio de Política Territorial y Función Pública