

Sistema VUDS. Ventanilla Única de la Directiva de Servicios.

Ministerio de la Presidencia

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

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, tiene como objeto crear un entorno más favorable y transparente para el desarrollo de las actividades de servicios a nivel comunitario.

Una de las obligaciones recogida en la DS para cada uno de los Estados Miembros es la puesta en marcha antes del 28 de diciembre de 2009 de los Puntos de Contacto Único (Ventanillas Únicas) donde los prestadores de servicios (emprendedores y empresarios) encuentren la información y trámites necesarios para poner en marcha sus proyectos empresariales

La adecuación al ordenamiento español ha tenido como resultado:

Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (Ley Paraguas

Ley 25/2009 de 22 de diciembre de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (Ley Ómnibus)

Objetivos específicos

La Ventanilla Única será un punto de información tanto para prestadores como para los destinatarios de los requisitos y trámites para el acceso y ejercicio de las actividades de servicios, informando también de las vías de reclamación

- La Ventanilla Única DS será un punto de tramitación integral
- Desde la Ventanilla Única se podrán obtener todas aquellas licencias y autorizaciones necesarias para el acceso y ejercicio de la actividad.
- Todos los trámites y procedimientos han de poder realizarse electrónicamente.
- El establecimiento de la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios no modificará en ningún caso la competencia del órgano responsable del trámite o procedimiento

Recursos empleados

Equipo de recopilación de información para el Sistema VUDS (Cap Gemini)

Equipo de desarrollo del sistema VUDS (everis)

Equipo de pruebas del sistema de Información (MPR- TAISA)

Equipo de seguimiento y control (MPR y Cap gemini)

Web de colaboración-Oficina técnica

Implementación

- Un Portal web, EUGO.ES, que es el punto único de acceso a los servicios del Sistema VUDS.
- Un Sistema de información que recoge la información de aplicación general de las

52 especificaciones o casos de uso, y que federa la información específica de cada autoridad competente

- Un Sistema de Ayuda a la Tramitación electrónica que integra al sistema CIRCE y se basa en el sistema de información y que actúa como distribuidor de trámites entre el portal y los sistemas de las Autoridades Competentes (AACC).
- Un Sistema de Gestión de la información que asegura la calidad de los contenidos del portal.

Resultados

Punto Único de acceso implementado en la fecha establecida en el portal WWW.EUGO.ES que muestra la información y trámites correspondientes a:

- Las distintas formas jurídicas bajo las que puede constituirse un prestador de servicios.
 - Información sobre las actividades de servicios.
 - Los requisitos aplicables, procedimientos y trámites de las distintas autoridades competentes y áreas geográficas que son necesarios para el acceso y el ejercicio de las actividades de servicio, así como su secuencia lógica.
 - 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, y la información relacionada con la protección de los consumidores.
 - Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a los prestadores y a los servicios.

Punto de acceso al inicio y seguimiento de la tramitación ante la autoridad competente de la tramitación

Participantes: 16 Ministerios, 136 Organismos Autónomos de la AGE, 17 Comunidades Autónomas, 2 Ciudades Autónomas, más de 8000 Ayuntamientos, 41 Diputaciones, 10 Cabildos y Consejos insulares, 44 Asociaciones Profesionales, Asociaciones de Consumidores

Contenidos de Información: 10 sectores de actividad, 51 Agrupaciones de servicios, 254 Actividades, 2 Formas de prestación, más de 10 formas jurídicas distintas, 1.400 Normas europeas, estatales, autonómicas y locales, 483 Trámites y procedimientos genéricos, 1.473 trámites específicos por AACC cargados, correspondientes a: 16 Ministerios, 2 Organismos de la AGE, 17 Comunidades Autónomas, 21 Ciudades Autónomas, 3 Entidades Locales

Lecciones aprendidas y conclusiones

El Proyecto de la VUDS por sus características de partida: un gran número de actores y de información involucrados, presentaba una gran ambigüedad en cuanto al alcance y a la forma de acometerse. La elección de un modelo de datos, de estructura de la información y de esquema de tramitación, que fuera punto de partida y referencia para todos los actores han sido elementos clave para el desarrollo del sistema VUDS.

Además de esos modelos de referencia, era imprescindible definir un modelo de trabajo, que basado en la colaboración y cooperación entre todos los actores, hiciera posible la aceptación y validación del sistema VUDS por parte de todas las autoridades competentes.

Una vez establecidos y aceptados los modelos se necesitaba una Oficina Técnica que aportara las herramientas y procedimientos de trabajo para facilitar el seguimiento y control de las tareas revisión de contenidos, de la participación de las de las Autoridades Competentes y del desarrollo de la solución técnica. La Oficina Técnica soportada en una

Web de colaboración ha permitido hacer realidad los modelos definidos para el sistema VUDS.

Otra de las lecciones aprendidas es la integración e incorporación de todos los elementos que, aportan simplificación y ayuda como es el caso del sistema CIRCE para la constitución telemática de empresas y de las redes de oficinas físicas (red VUE y red PAIT) para asistir al empresario o emprendedor de forma presencial.

Referencias y enlaces

www.eugo.es

http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/

http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_es.htm

Documentación complementaria

Glosario de términos, acrónimos y abreviaturas

A continuación se describen las definiciones incluidas en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio

- «Servicio»: cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración, contemplada en el artículo 50 del Tratado de la Comunidad Europea.
- «Prestador»: 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, cuya sede social o centro de actividad principal se encuentre dentro de la Unión Europea, que ofrezca o preste un servicio.
- «Destinatario»: cualquier persona física o jurídica, que utilice o desee utilizar un servicio.
- «Estado miembro de establecimiento»: el Estado miembro en cuyo territorio tenga su establecimiento el prestador del servicio.
- «Establecimiento»: el acceso a una actividad económica no asalariada y su ejercicio, así como la constitución y gestión de empresas y especialmente de sociedades, en las condiciones fijadas por la legislación, por una duración indeterminada, en particular por medio de una infraestructura estable.
- «Establecimiento físico»: cualquier infraestructura estable a partir de la cual se lleva a cabo efectivamente una prestación de servicios.
- «Autorización»: cualquier acto expreso o tácito de la autoridad competente que se exija, con carácter previo, para el acceso a una actividad de servicios o su ejercicio.
- «Requisito»: cualquier obligación, prohibición, condición o límite al acceso o ejercicio de una actividad de servicios previstos en el ordenamiento jurídico o derivados de la jurisprudencia o de las prácticas administrativas o establecidos en las normas de las asociaciones o de los colegios profesionales
- «Declaración responsable»: el documento suscrito por la persona titular de una actividad empresarial o profesional en el que declara, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante la vigencia de la actividad.
- «Régimen de autorización»: cualquier sistema previsto en el ordenamiento jurídico o en las normas de los colegios profesionales que contenga el procedimiento, los requisitos y autorizaciones necesarios para el acceso o ejercicio de una actividad de servicios.
- «Razón imperiosa de interés general»: razón reconocida como tal en la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, incluidas las siguientes: el orden público, la seguridad pública, la protección civil, la salud pública, la preservación del equilibrio financiero del régimen de seguridad social, la protección de los consumidores, de los destinatarios de servicios y de los trabajadores, las exigencias de la

buena fe en las transacciones comerciales, la lucha contra el fraude, la protección del medio ambiente y del entorno urbano, la sanidad animal, la propiedad intelectual e industrial, la conservación del patrimonio histórico y artístico nacional y los objetivos de la política social y cultural.

- «Autoridad competente»: cualquier organismo o entidad que lleve a cabo la regulación, ordenación o control de las actividades de servicios y, en particular, las autoridades administrativas y los colegios profesionales.

- «Profesión regulada»: la actividad o conjunto de actividades profesionales, cuyo acceso, ejercicio o una de las modalidades de ejercicio estén subordinados de manera directa o indirecta, en virtud de disposiciones legales o reglamentarias, a la posesión de determinadas cualificaciones profesionales.

- «Comunicación comercial»: cualquier forma de comunicación destinada a promocionar, directa o indirectamente, bienes, servicios o la imagen de una empresa, organización o persona con una actividad comercial, industrial o artesanal o que ejerza una profesión regulada. No se consideran comunicaciones comerciales:

- Los datos que permiten acceder directamente a la actividad de dicha empresa, organización o persona y, concretamente, el nombre de dominio o la dirección de correo electrónico.

- La información relativa a los bienes, servicios o a la imagen de dicha empresa, organización o persona, elaborada de forma independiente, especialmente cuando se facilitan sin contrapartida económica.

Acrónimos y abreviaturas

AC	Autoridad Competente
AACC	Autoridades Competentes
CA	Comunidad Autónoma
CCAA	Comunidades Autónomas
CNAE	Clasificación Nacional de Actividades Económicas
DS	Directiva de Servicios
EELL	Entidades Locales
PAIT	Punto de Asesoramiento e Inicio de la Tramitación
VUE	Ventanilla Única Empresarial

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

- Toda la información está recogida de forma estructurada en base de datos.
- Los accesos e interoperabilidad se basan en los servicios de la red SARA

Aspectos de accesibilidad del servicio

Todos los gráficos y animaciones tienen su equivalente en texto

Aspectos de usabilidad del servicio

Dispone de dos métodos de búsqueda

- Uno guiado en tres pasos

- Otro directo para seleccionar las cuatro variables

El portal dispone en su primera página de explicación de su uso y servicios que se pueden encontrar. También dispone de una animación en vídeo subtítulo para explicar su propósito ya quién va dirigido

--

Características de inclusión del servicio

Aglutina en un solo punto y a través de internet la información correspondiente para crear empresas, tanto la correspondiente a las tres administraciones como a la de los estados miembros de la UE

Características de participación ciudadana del servicio

El portal dispone de punto de contacto por correo electrónico y teléfono para canalizar las preguntas y sugerencias de los usuarios

Datos de utilización del servicio

5.839 Visitas
45.045 Páginas vistas
7,71 Páginas/visita

Datos del grado de satisfacción del servicio

Desde su puesta en marcha los web y blogs empresariales y profesionales han recogido y elogiado al portal eugo.es
http://www.pymesyautonomos.com/recursos/eugoes-la-ventanilla-unica-para-la-prestacion-de-servicios
http://emba20082009.blogspot.com/
http://laorejadeeuropa.blogspot.com/2010/02/eugo-el-portal-de-servicios-desconocido.html
http://www.39ymas.com/empresa/recursos/guia-recursos/
http://www.actibva.com/guias/2010/01/21-ley-omnibus-liberalizacion-de-servicios-y-repercusiones-economicas
http://www.actibva.com/guias/2010/01/21-ley-omnibus-liberalizacion-de-servicios-y-repercusiones-economicas
http://archivistica.blogspot.com/2010/01/el-gobierno-crea-la-ventanilla-unica.html

Características de multiplataforma del servicio

El sistema VUDS está implementado en una aplicación web en varias capas bajo tecnología Oracle Suite donde los servicios de interoperabilidad con los sistemas de las AACC se han implementado con BPEL y Mule

Características de multicanalidad del servicio

El intercambio de información entre AACC contempla tanto el acceso y mantenimiento de su información vía el área privada del portal como el intercambio vía servicios web o mensajes electrónicos normalizados

El sistema de ayuda a la tramitación integra y normaliza cualquier canal de comunicación para la realización de los trámites, incluido el presencial

Características de multilingüismo del servicio

En la actualidad, el portal EUGO se ofrece en castellano e inglés. En el 2010 se avanzará en el resto de cooficiales y en las lenguas de los estados miembros más cercanos

Aspectos de reingeniería del servicio

Se ha definido un nuevo patrón de información de los trámites basado en la información existente en el Sistema de Información Administrativa

Aspectos de simplificación del servicio

La Directiva de Servicios establece obligaciones de simplificación. Durante el 2010 se pondrán en marcha Reales Decretos que harán efectiva la simplificación. Se han identificado 75 trámites que deberán ser eliminados y 32 trámites que deberán ser modificados.

Aspectos de integración del servicio

-Aporta una visión unificada de trámites y procedimientos sin quitar la competencia a sus responsables
-El portal integra el sistema CIRCE de constitución telemática de SLNE, SRL y Autónomo (este último en el 2010)
-Integra los enlaces e información d

Características de eficacia del servicio

Recuperación en sólo tres pasos de información compleja y distribuida en distintas administraciones y colegios profesionales

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

La recuperación de información se realiza de forma eficiente sin que se hayan detectado problemas.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

El sistema VUDS reúne y coordina la información de conexión y trámites correspondiente a:

- o 16 Ministerios
- o 136 Organismos Autónomos de la AGE
- o 17 Comunidades Autónomas
- o 2 Ciudades Autónomas

- o Más de 8000 Ayuntamientos
- o 41 Diputaciones
- o 10 Cabildos y Consejos insulares
- o 44 Asociaciones Profesionales
- o Asociaciones de Consumidores

Características de neutralidad tecnológica del servicio

El sistema VUDS está desarrollado en su totalidad en Java y aunque está implementado con herramientas de la Suite Oracle es fácilmente portable a otros entornos

Toda la información recogida correspondiente a los casos de uso se ofrece en servicios web desde el sistema VUDS a las autoridades competentes para ser consumidos en sus portales

Características de arquitecturas abiertas del servicio

El bus de interoperabilidad está implementado con software de fuentes abiertas: Mule

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

El aspecto a destacar del Sistema VUDS es el modelo que establece para la Gestión de la Información. En el modelo de gestión consensado entre las autoridades competentes que participan en el Sistema VUDS, se definen dos perfiles de responsables: uno para los contenidos y otro técnico informático. El modelo de gestión está apoyado en el artículo 3 de la Ley Omnibus que modifica la Ley 11/2007 para asegurar que las administraciones públicas cooperaran para proporcionar al ciudadano información clara, actualizada e inequívoca a través de la Ventanilla Única