



Ventanilla Única de la Directiva de Servicios

**Guía para la participación de las  
Autoridades competentes en la  
Ventanilla Única de 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**

## INDICE

---

1	La Directiva y la Ventanilla Única .....	3
2	Información a proporcionar por la VUDS.....	5
2.1	A quién va dirigida la Ventanilla Única .....	5
2.2	Información en la VUDS. ....	5
2.3	A qué preguntas responde la Ventanilla Única .....	6
2.4	Autoridades y Organismos Competentes.....	6
3	Plan de Proyecto de la Ventanilla Única.....	7
4	Actuaciones de las Autoridades competentes respecto a la VUDS .....	8
4.1	Etapa I: Revisión y validación de los Casos de Uso de las Actividades de Servicios ámbito de la VUDS .....	9
4.2	Etapa II: Descripción de los Procedimientos y Trámites competencia de todas las Autoridades competentes .....	10
4.3	Etapa III: Identificación y establecimiento del Intercambio de Información entre la VUDS y las Autoridades competentes.....	11
4.4	Etapa IV: Inicio del Intercambio de información entre la Autoridad y la VUDS 13	
5	Info.vuds@map.es su canal de contacto con la Ventanilla Única .....	15
6	Anexos.....	16

## 1 La Directiva y la Ventanilla Única

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, en adelante la Directiva de Servicios, aprobada en el marco de la estrategia de Lisboa, establece una serie de principios de aplicación general para la normativa reguladora del acceso y ejercicio de actividades de servicios dentro de la Unión Europea.

Esta Directiva de Servicios establece que todos los Estados miembros deben cumplir una serie de obligaciones que deben ser satisfechas antes del 28 de diciembre de 2009.

La Directiva tiene tres líneas de actuación:

- la incorporación de la Directiva a la normativa nacional
- la cooperación entre Estados miembros
- la puesta en marcha de una ventanilla única de la Directiva de Servicios

El objetivo de la **Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (en adelante VUDS)** es dar información a prestadores de los servicios sobre los procedimientos y trámites que son necesarios para ejercer la actividad en España (con y sin establecimiento) y a los destinatarios sobre sus derechos.

En estos trámites están involucrados Autoridades competentes (AACC) de todas las Administraciones y la creación de la ventanilla no interfiere en el reparto de la competencia entre autoridades competentes. Por ello es necesaria la colaboración de todas las administraciones para el funcionamiento de la Ventanilla.

La VUDS en España va a estar integrada por tres subsistemas:

- Un **Portal Web** de la VUDS, desde el que los usuarios acceden a las funcionalidades de la Ventanilla Única
- Un **Sistema de Información (SI-VUDS)**, que informe a los destinatarios sobre los prestadores y sus servicios y/o sobre las condiciones en las se ofrecen las actividades de servicios
- Un **Sistema de Ayuda a la Tramitación (ST-VUDS)**, donde cualquier prestador de un servicio pueda ejecutar por vía electrónica los trámites necesarios para la prestación o establecimiento del servicio y ante la AC.

Para construir el **SI-VUDS** es necesario obtener la información y requisitos de cada trámite, bien mediante el sistema de información administrativa (SIA), bien mediante el sistema propio de la autoridad competente (CAA, EELL, Agencia, etc.). La alternativa adoptada dependerá de la posibilidad de cada AC. Como es evidente habrá cierta variedad de soluciones y sistemas de las distintas AACC, por lo que se ha considerado necesario establecer ciertos estándares:

- La clasificación de actividades

- La ficha de contenidos que describe los trámites
- Los modelos de interoperabilidad entre la ventanilla y los sistemas de las Autoridades competentes.

El objetivo de esta guía es describir las acciones que las autoridades competentes deben acometer para **participar en la puesta en marcha del Sistema de Información requerido por la VUDS** antes del 28 de diciembre de 2009: proporcionar la información de los trámites y garantizar la necesaria interoperabilidad para ejecutar el trámite.

Para facilitar la comprensión de las acciones de participación, se facilitan con la guía una serie de documentos:

1. La Directiva y el **“Proyecto de Ley sobre el Libre acceso a las Actividades de Servicios y su ejercicio, de 27 de marzo de 2009”**.
2. Resumen ejecutivo de la ventanilla de la Directiva de Servicios.
3. La **“Agrupación de Actividades de Servicios”**: Documento que agrupa las Actividades de Servicios del CNAE 2009 ámbito de la VUDS, en 254 Actividades pertenecientes a 10 Sectores de Actividad que se estructuran a su vez en 51 agrupaciones de Servicios para facilitar su incorporación a la VUDS.
4. **Los trámites identificados en los “Casos de uso” y que afectan a las AACC**. Para cada grupo se analizan los trámites necesarios para el acceso, prestación o establecimiento de la actividad. **Los “Casos de uso” recogen esta casuística**. Por otra parte se elaboran unas “Guías de asistencia” destinadas a los prestadores y elaboradas a partir de los Casos de uso.
5. **“Ficha de contenidos de Información a presentar por la VUDS”**: Ficha que contiene el detalle específico de la información que debe presentar la VUDS a prestadores y destinatarios según los requerimientos de la Directiva de Servicios. Esta ficha presenta los contenidos que deben ser proporcionados necesariamente por los Sistemas de las Autoridades competentes a la VUDS.

Existen otros documentos a disposición de las autoridades competentes en el espacio colaborativo (T-Room) o en el correo [info.vuds@map.es](mailto:info.vuds@map.es).

Finalmente, mencionar que la presente Guía de participación se ha elaborado bajo la siguiente estructura de contenidos:

1. Antecedentes
2. Marco y Alcance de la Directiva de Servicios 2006/123/CE
3. Actuaciones de las Autoridades competentes participantes en el Proyecto Piloto de la VUDS
4. Actuaciones de todas las Autoridades competentes respecto a la VUDS
5. Documentos anexos

## 2 Información a proporcionar por la VUDS.

### 2.1 A quién va dirigida la Ventanilla Única

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, 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 preste un servicio.
- **Destinatarios:** cualquier persona física o jurídica, que utilice un servicio.

La ventanilla tendrá además un espacio de información para las **autoridades competentes**.

### 2.2 Información en la VUDS.

De acuerdo con la directiva **los prestadores y los destinatarios** podrán obtener, a través de la ventanilla única y por medios electrónicos, **la siguiente información:**

- a) Los requisitos aplicables a los prestadores establecidos en territorio español, en especial los relativos a los trámites necesarios para acceder a las actividades de servicios y su ejercicio, así como los datos de las autoridades competentes que permitan ponerse en contacto directamente con ellas
  - b) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a los prestadores y a los servicios.
  - c) Las vías de reclamación y los recursos que podrán interponerse en caso de litigio entre las autoridades competentes y el prestador o el destinatario, o entre un prestador y un destinatario, o entre prestadores.
  - d) Los datos de las asociaciones sectoriales de prestadores de servicios y o las organizaciones de consumidores que presten asistencia a los prestadores y destinatarios de los servicios.
- La Ventanilla Única permitirá también la **Tramitación** por vía electrónica de todos los procedimientos y trámites necesarios para el acceso y la prestación del servicio con o sin establecimiento, ante las Autoridades competentes.
  - Las Autoridades competentes procurarán proporcionar información en inglés.

### 2.3 A qué preguntas responde la Ventanilla Única

¿Qué trámites debo realizar? ¿Qué requisitos me exigen? ¿En dónde? ¿En qué orden tengo que hacerlos? ¿Qué tengo que hacer? ¿Quién me puede ayudar? ¿Qué vías de reclamación existen? ¿Cuáles son mis derechos como destinatario? ...

### 2.4 Autoridades y Organismos Competentes

Cada Autoridad competente es responsable de la información sobre el servicio que le compete, de ejecutar el procedimiento o trámite y de prestar asistencia a terceros.

Respecto a los sistemas de información, deberán decidir del modelo de integración de sus sistemas de información con la Ventanilla Única, siempre en un marco de colaboración.

Para mantener la información se requiere la corresponsabilidad de todas las administraciones, por ello se creará una red de responsables de contenidos y mecanismos de actualización de la información que se ofrece a través de la Ventanilla Única.

### 3 Plan de Proyecto de la Ventanilla Única

El Plan de Proyecto para la construcción e implantación de la Ventanilla Única se articula en dos Fases: un Piloto (con la participación de 7 CCAA y 3 EELL recopilando información de 10 grupos de actividades), y la Extensión del piloto.

El Proyecto piloto ya ha sido completado y presentando iniciándose la segunda Fase de extensión con la participación de todas las Autoridades competentes.

La metodología que se sigue para la identificación y obtención de los contenidos de la VUDS está basado en:

**La Agrupación de las Actividades de Servicios.** Los **Casos de Uso** de las 51 agrupaciones están siendo desarrollados atendiendo a una planificación cuyo objetivo es elaborarlos escalonadamente cada semana. La planificación se extiende hasta noviembre de 2009, que quedarán completadas todas las Actividades de servicios.

**Las Guías de Asistencia.** Las Guías de Asistencia se estructuran de la siguiente forma:

- **Guía de Asistencia Base**, con los requisitos comunes para el acceso y ejercicio de las actividades incluyendo información genérica, asociaciones y organizaciones y mecanismos de protección de los derechos de los consumidores.
- **Guías de Asistencia Específicas**, con la información sobre los requisitos de acceso y ejercicio a las actividades, particular para cada una de las 51 agrupaciones definidas.

**La descripción de los trámites atendiendo a los campos definidos:** Las Autoridades competentes deben analizar si poseen ya la información a incluir en los campos definidos.

**El modo de comunicación con la Ventanilla:** La Autoridad competente decidirá el modo de conexión a la VUDS.

Para poder gestionar y compartir toda la documentación e información relativa a la VUDS, generada por todas las Autoridades competentes y sus grupos de trabajo, se ha creado un **repositorio Web documental denominado T-Room**. Esta herramienta es una plataforma de colaboración que permite disponer en un repositorio común toda la información de interés del proyecto. El espacio T-Room es accesible vía Web.

La administración interesada puede solicitar un usuario para el correo [info.vuds@map.es](mailto:info.vuds@map.es), donde posteriormente solicitará los accesos a la T-Room para los interlocutores que identifique.

#### 4 Actuaciones de las Autoridades competentes respecto a la VUDS

En primer lugar, como resultado del desarrollo de los trabajos de Incorporación de la Directiva de Servicios al derecho Interno español, las Autoridades competentes deberán tener un inventario de la Normativa afectada por la Directiva de Servicios. Consecuentemente, deberán tener identificados los procedimientos y trámites afectados que vienen determinados por las normativas sectoriales identificadas.

Partiendo de este inventario de procedimientos y trámites<sup>1</sup>, las Autoridades competentes podrán completar **CUATRO** etapas que permitan a la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios disponer de la información y contenidos requeridos.

- **Etapas I:** Revisión y validación escalonada de los procedimientos y trámites que componen los Casos de uso ámbito de la VUDS.
- **Etapas II:** Descripción de los procedimientos y Trámites competencia de todas las Autoridades competentes.
- **Etapas III:** Identificación y establecimiento del intercambio de información entre la VUDS y las Autoridades competentes.
- **Etapas IV:** Intercambio de información y pruebas.

Cada Etapa detalla las actividades a llevar a cabo con indicación de la forma para el envío de la información al Ministerio de la Presidencia.

##### Interlocutores

Para guiar y dar soporte en estas acciones **deben identificarse los interlocutores para el proyecto de la VUDS**, tanto a nivel funcional como tecnológico, a los que se les facilitará **acceso a la Web colaborativa del Proyecto T-Room**.

Los datos de los interlocutores se comunicarán al Ministerio de la Presidencia a través de [info.vuds@map.es](mailto:info.vuds@map.es).

---

<sup>1</sup> Si no hay inventario debe utilizar el que se proporciona en los casos de uso. En cualquier caso debe validar estos trámites.

**4.1 Etapa I: Revisión y validación de los Casos de Uso de las Actividades de Servicios ámbito de la VUDS**

Esta primera Etapa consiste en la **revisión de los trámites recogidos en los “Casos de uso”, que son de su competencia. El objetivo es determinar si y se encuentran detallados correctamente o si debe incluirse o eliminarse algún procedimiento o trámite.**

El desarrollo de esta etapa se realizará de forma escalonada según el mapa de elaboración de “Casos de uso” establecido.

Debido al elevado número de actividades de servicios, agrupadas en 51 grupos, los Casos de Uso se estructuran:

- **Caso de Uso Base**, con las características genéricas para las actividades asociadas a la prestación de servicios en el Estado Español, es decir, establecen los requisitos para la prestación de actividades de servicio en España independientemente de la actividad objeto de la prestación.
- **Casos de Uso Específicos**, a los que se accede mediante el correspondiente vínculo desde el Caso de Uso Base y que contienen la información de carácter específico para el acceso y ejercicio de cada actividad de servicio, estructurados según 51 documentos independientes que corresponden con el volumen definido de Agrupaciones de Actividades.

Las Guías de Asistencia se estructuran de forma similar.

<b>Objetivo de esta Etapa</b>	Asegurar que los procedimientos y trámites recogidos en los “Casos de uso” son correctos y no debe incluirse o eliminarse ningún otro.
<b>Actividades:</b>	
<b>Actividad 1.1</b>	Identificación de los procedimientos y trámites que componen las actividades de servicios ámbito de la VUDS recogidos en los “Casos de uso”
<b>Actividad 1.2</b>	Se procederá a revisar y validar en su caso, los procedimientos y trámites identificados en la actividad 1.1.  Realizar una recopilación de las disconformidades encontradas que se comunicarán al Ministerio de la Presidencia para actualizar correctamente la información.
<b>Documentación a utilizar:</b>	Los “Casos de uso” y la lista de trámites de los que la Autoridad es competente. Las “Guías de asistencia”. La agrupación de actividades.
<b>Resultados:</b>	Validación de los “Casos de uso” y de los procedimientos y trámites que componen las actividades de servicios.
<b>Plazos de Ejecución de la Etapa I:</b>	Hasta el 18 de diciembre

También se revisarán las Guías de asistencia con objeto de remitir sugerencias de mejora sobre las Guías para los prestadores.

**Modo de envío de la información de la Etapa I:**

Se comunicarán al equipo de soporte del Ministerio de la Presidencia vía mail los resultados de la revisión y validación solicitada a [info.vuds@map.es](mailto:info.vuds@map.es), utilizando cuando sea preciso el equipo de soporte dispuesto por el Ministerio de la Presidencia.

**4.2 Etapa II: Descripción de los Procedimientos y Trámites competencia de todas las Autoridades competentes**

La segunda etapa consiste en analizar el estándar de **descripción de contenidos de la información requerida por la DS para cada uno de los procedimientos y trámites identificados en la primera Etapa.**

**Identificar si la Autoridad competente tiene elaborados catálogo, repositorios o bases de datos de descripción de procedimientos o trámites.** Verificar si toda la información requerida está contenida en sus Catálogos. La Autoridad competente debe revisar si la información requerida ya está disponible en sus Sistemas de Información o Catálogo de trámites o..... en caso contrario deberá recopilarla.

**Determinar la información que es necesario completar y cómo completarla.**

<b>Objetivo de esta Etapa</b>	Obtener para cada uno de los procedimientos y trámites identificados en la Etapa I, una descripción detallada de los campos requeridos por la Directiva de Servicios y el Proyecto de Ley.
<b>Actividades:</b>	
<b>Actividad 2.1</b>	Obtención de la descripción detallada de todos los campos requeridos por la DS y detallados en la denominada “Ficha de contenidos de Información a presentar por la VUDS”, sobre cada uno de lo procedimientos y trámites validados en la Etapa I.
<b>Actividad 2.2</b>	Si la información no es completa la AC debe determinar cómo completa esta información, el plan y planificación para hacerlo.
<b>Actividad 2.3</b>	Identificar cómo se realiza el tramite: por qué canal (presencial, telemático, telefónico...), cuál es el formulario oficial.  Identificar la URL del trámite o del formulario que inicia el trámite y si se puede invocar mediante un Webservice u otro método.

<b>Actividad 2.4</b>	<p>Será necesario proporcionar al prestador un contacto para resolver sus dudas o problemas con la realización del trámite.</p> <p>La Autoridad competente debe identificar un contacto: Centro de atención a usuario o persona de contacto para informar sobre los trámites.</p> <p>Se recabarán los datos de correo electrónico, teléfono, etc., del contacto.</p>
<b>Documentación a utilizar:</b>	<p>La información específica requerida para cada uno de los procedimientos y trámites identificados viene detallada en la denominada "Ficha de contenidos de Información a presentar por la VUDS", conteniendo un ejemplo práctico de todos los campos necesarios de informar.</p> <p>"090630_Propuesta Modelo de Comunicación VUDS_AACC.doc" (apartado 2.1 Información sobre Trámites)</p>
<b>Resultados:</b>	<p>Obtención de toda la información de los procedimientos y trámites definida en los campos de las "Ficha de contenidos de Información a presentar por la VUDS".</p> <p>Identificación de las fuentes de información existentes (catálogos, repositorios, BD, etc.).</p> <p>Identificación del modo de tramitación electrónico y a distancia.</p> <p>Identificación de contacto para informar al ciudadano.</p>
<b>Plazos de Ejecución de la Etapa II:</b>	Hasta el 18 de diciembre

**Modo de envío de la información de la Etapa II:**

El envío de esta información depende de la Etapa III.

**4.3 Etapa III: Identificación y establecimiento del Intercambio de Información entre la VUDS y las Autoridades competentes**

La tercera etapa permitirá **identificar y establecer las bases del intercambio de información entre los Sistemas de Información de las Autoridades competentes que contienen los datos de los procedimientos y trámites y la VUDS.**

Esta etapa comienza una vez identificadas las Bases de datos o Catálogos electrónicos donde se encuentren los datos de los procedimientos y trámites validados en la Etapa I

y una vez identificadas, además, debe verificarse si estas fuentes de información contienen la información completa y necesaria de cada trámite (Etapa II).

El objetivo es facilitar el mantenimiento de la información. Por ello, se prefiere que la actualización de los trámites se haga en origen y utilizar métodos automáticos de intercambio de información. Sin embargo, si esto no es factible la Ventanilla proporciona un método de descripción de los trámites y la actualización de los mismos.

<b>Objetivo de esta Etapa</b>	Identificar las posibles vías de interconexión entre los Sistemas de Información, Bases de datos o fuentes de información de las Autoridades competentes con la VUDS, con objeto de definir la integración de los Sistemas para el intercambio de datos, descritos en la Etapa II.
<b>Actividades:</b>	
<b>Actividad 3.1</b>	<p>Identificar y establecer el modo de conectar las Fuentes de Información o los repositorios de las Autoridades competentes con la VUDS para poder intercambiar información.</p> <p>Pueden darse cuatro posibilidades para que la VUDS tenga acceso a las fuentes de datos de las Autoridades competentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer un acceso a través de servicios Web proporcionados por la Autoridad competente.</li> <li>2. Establecer un acceso a través de ficheros con formato de interfaz predefinido.</li> <li>3. Cargar las Autoridades competentes los datos requeridos por el Proyecto de Ley, a través de formularios proporcionados por el Sistema de Información Administrativa del Ministerio de Administraciones Públicas.</li> <li>4. Replicar los datos en una BBDD integrada en el entorno de la VUDS.</li> </ol>
<b>Actividad 3.2</b>	Si no hay una fuente de información completa o la Autoridad competente lo desea, puede describir los trámites en el Sistema de información que proporciona la Ventanilla, pudiendo hacer la actualización desde este sistema.
<b>Actividad 3.3</b>	<p>Cada Autoridad competente es responsable de la información sobre el servicio que le compete, de ejecutar el procedimiento o trámite y de prestar asistencia a terceros.</p> <p>Cada Autoridad deberá, por ello, constituir un grupo para mantener actualizada la información y contenidos publicados a través de la</p>

	Ventanilla. Por cada grupo se nombrará un responsable que será el interlocutor a efectos del gobierno del sistema y participará en los grupos inter-administración constituidos para ello.
<b>Documentación a utilizar:</b>	Para facilitar esta tarea se ha elaborado el documento "090630_Propuesta Modelo de Comunicación VUDS_AACC.doc" (apartado 3) que detalla las alternativas para que la VUDS tenga acceso a las fuentes de datos de las Autoridades competentes.
<b>Resultados:</b>	Identificación del modo de intercambio y los responsables técnicos, administrativos y de contenidos.  Constitución del grupo de gobierno y fijación de interlocutores.
<b>Plazos de Ejecución de la Etapa III:</b>	Hasta el 6 de noviembre para AGE y CCAA  Hasta el 4 de diciembre para EELL

**Modo de envío al Ministerio de la Presidencia de la información de la Etapa III:**

Se comunicará al Ministerio de la Presidencia vía mail a [info.vuds@map.es](mailto:info.vuds@map.es) la información sobre los mecanismos de transmisión de información que se hayan determinado, utilizando cuando sea preciso el equipo de soporte dispuesto por el Ministerio de la Presidencia.

**4.4 Etapa IV: Inicio del Intercambio de información entre la Autoridad y la VUDS**

La última Etapa es hacer efectivo el intercambio de información y contenidos de los procedimientos y trámites entre los sistemas de la Autoridad y la VUDS, según el modelo de conexión acordado y la realización de las pruebas definidas.

Estas pruebas permitirán subsanar las posibles incidencias que surjan y así, una vez solventadas, poder automatizar al máximo la transmisión de la información

<b>Objetivo de esta Etapa</b>	Probar el intercambio de información entre la Autoridad competente y la VUDS
<b>Actividades:</b>	
<b>Actividad 4.1</b>	Iniciar el intercambio de la información y contenidos de los procedimientos y trámites responsabilidad de la Autoridad competente
<b>Actividad 4.2</b>	Realizar pruebas de calidad de los datos intercambiados
<b>Documentación a utilizar:</b>	Para facilitar esta tarea se ha elaborado el "Plan de pruebas" según el modelo acordado

<b>Resultados:</b>	Buen funcionamiento del intercambio
<b>Plazos de Ejecución de la Etapa III:</b>	Comienzo de los intercambios de información según los Modelos acordados, no más tarde del 11 de diciembre

## 5 [Info.vuds@map.es](mailto:info.vuds@map.es) su canal de contacto con la Ventanilla Única

El canal de contacto con el equipo de trabajo de la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios es el buzón de correo electrónico: [info.vuds@map.es](mailto:info.vuds@map.es)

Desde [info.vuds@map.es](mailto:info.vuds@map.es) usted recibirá la dirección de la Plataforma Colaborativa T-Room, así como su usuario y contraseña de acceso. Cualquier duda, sugerencia y/o incidencia también será resuelta a través de [info.vuds@map.es](mailto:info.vuds@map.es).

La documentación relativa a las actividades reseñadas en el punto 4 deberá ser enviada también a este buzón de correo, desde donde el equipo de soporte del Ministerio de la Presidencia dará debida cuenta a los responsables pertinentes.

## 6 Anexos

Los documentos necesarios para acometer las acciones de la Guía son los siguientes:

✓	La Directiva y el “Proyecto de Ley sobre el Libre acceso a las Actividades de Servicios y su ejercicio, de 27 de marzo de 2009”.
✓	Resumen ejecutivo de la Ventanilla de la Directiva de Servicios.
✓	La “Agrupación de Actividades de Servicios”:
✓	Los trámites identificados en los “Casos de Uso” y las “Guías de Asistencia”
✓	Ficha de contenidos de Información a presentar por la VUDS”
✓	Propuesta de Modelo de Comunicación con las Autoridades Competentes
✓	Plan de Pruebas