



Consejo de la
Unión Europea

Bruselas, 4 de mayo de 2017
(OR. en)

**Expediente interinstitucional:
2017/0086 (COD)**

**8838/17
ADD 3**

**MI 378
ENT 113
TELECOM 103
DIGIT 119
COMPET 293
IND 100
CODEC 728
IA 73**

PROPUESTA

De: secretario general de la Comisión Europea,
firmado por D. Jordi AYET PUIGARNAU, director

Fecha de recepción: 2 de mayo de 2017

A: D. Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, secretario general del Consejo de la
Unión Europea

N.º doc. Ción.: SWD(2017) 212 final

Asunto: DOCUMENTO DE TRABAJO DE LOS SERVICIOS DE LA COMISIÓN
INFORME DE SÍNTESIS SOBRE LA CONSULTA DE LAS PARTES
INTERESADAS SOBRE EL PORTAL DIGITAL ÚNICO que acompaña al
documento Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del
Consejo relativo a la creación de un portal digital único para el suministro
de información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de
problemas, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012

Adjunto se remite a las Delegaciones el documento – SWD(2017) 212 final.

Adj.: SWD(2017) 212 final

Bruselas, 2.5.2017
SWD(2017) 212 final

Paquete de cumplimiento

DOCUMENTO DE TRABAJO DE LOS SERVICIOS DE LA COMISIÓN

**INFORME DE SÍNTESIS SOBRE LA CONSULTA DE LAS PARTES INTERESADAS
SOBRE EL PORTAL DIGITAL ÚNICO**

que acompaña al documento

Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo

**relativo a la creación de un portal digital único para el suministro de información,
procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas, y por el que se
modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012**

{COM(2017) 256 final}
{SWD(2017) 211 final}
{SWD(2017) 213 final}
{SWD(2017) 214 final}

INFORME DE SÍNTESIS SOBRE LA CONSULTA DE LAS PARTES INTERESADAS SOBRE EL PORTAL DIGITAL ÚNICO

1. RESUMEN DEL PROCESO DE CONSULTA

El proceso de consulta sobre el portal digital único se inició en noviembre de 2015 y se cerró en diciembre de 2016.

Incluyó un taller específico con las parte interesadas, una consulta pública en línea y reuniones con los representantes de las partes interesadas, así como intercambios con los Estados miembros. En vista del alcance de estas actividades y de las respuestas obtenidas, se decidió que no se pondría en marcha una consulta específica destinada a las pymes y las empresas emergentes.

Los principales resultados de cada actividad de consulta se analizan a continuación.

2. RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES DE CONSULTA

2.1. Conclusiones del taller con las partes interesadas sobre el portal digital único

En marzo de 2016 tuvo lugar en Bruselas un taller sobre el portal digital único. Entre los participantes había representantes de las ventanillas únicas, las Cámaras de Comercio y las autoridades nacionales.

Los participantes afirmaron que existen muchos problemas relacionados con el acceso a la información, la disponibilidad de procedimientos electrónicos y el acceso a los servicios de asistencia. Estos problemas se deben a lagunas en la legislación, a la ausencia de información o de asistencia y a una ejecución poco satisfactoria por parte de las autoridades nacionales y locales.

2.1.1. Información en línea acerca de las normas nacionales y de la Unión aplicables

Los participantes declararon que resulta costoso y pesado para las empresas establecerse, prestar servicios o vender mercancías a través de las fronteras. Incluso cuando existe información en línea, esta es difícil de encontrar o de comprender, sobre todo debido a la ausencia de lenguas alternativas y al uso generalizado de jerga. Además, cuando solo se ofrece información general, esta no puede aplicarse a los casos particulares. Los participantes recomendaron que la información en línea respondiera a unos elevados niveles de calidad. El contenido y la presentación de la información deberían mejorarse constantemente, basándose en las opiniones de los usuarios.

2.1.2. Procedimientos electrónicos para cumplir con la normativa nacional

Los participantes señalaron que es muy difícil utilizar procedimientos electrónicos a través de las fronteras. Pese a que algunos Estados miembros han logrado avances impresionantes en materia de administración electrónica a nivel nacional, el reconocimiento de la firma y la

identificación electrónicas extranjeras sigue siendo muy limitado, lo que hace imposible para los usuarios extranjeros acceder a los procedimientos electrónicos.

2.1.3. Servicios de asistencia y asesoramiento personalizados

El acceso a servicios de asistencia y resolución de problemas sigue siendo reducido debido a que son poco conocidos y a los obstáculos derivados de la lengua. En opinión de los participantes, el portal digital único debería ofrecer servicios de información y asistencia personalizados tanto en la lengua nacional como en inglés, y respuestas en un plazo razonablemente corto.

2.2. Aportaciones de la consulta pública en línea

La consulta pública estuvo abierta entre el 28 de agosto y el 28 de noviembre de 2016. Los grupos destinatarios fueron las empresas (incluidas las sociedades, los trabajadores por cuenta propia y las organizaciones de representantes empresariales), los ciudadanos (tanto particulares como organizaciones de representación de los ciudadanos o los consumidores, además de los intelectuales) y las autoridades públicas.

Cuadro 1: Distribución de los participantes en la consulta

Tipo de participante	N.º de respuestas	% de respuestas
Trabajador por cuenta propia	33	9 %
Sociedad	94	26 %
De las cuales:		
- Pyme (1 a 249 trabajadores)	87	93 % de las sociedades que participaron en la consulta
- Firma con más de 250 trabajadores	7	7 % de las sociedades que participaron en la consulta
Organización de representantes empresariales	35	10 %
Total empresas	162	45 %
Particular	147	40 %
Organización de representación de los ciudadanos o los consumidores	11	3 %
Institución académica o de investigación	8	2 %
Total ciudadanos	166	45 %
Autoridad pública (incluida la administración)	39	10 %
Total autoridades públicas (incluida la administración)	39	10 %
NÚMERO TOTAL DE RESPUESTAS	367	100 %

Para un análisis detallado de los resultados, véase el anexo 16 de la evaluación de impacto.

La consulta puso de relieve la existencia de un amplio consenso entre las empresas y los ciudadanos en cuanto a la importancia de los pilares básicos del portal digital único, a saber:

- la necesidad de contar con información en línea acerca de las normas y los procedimientos de otros países de la Unión: el 93 % de las empresas y el 92 % de los ciudadanos lo consideran muy importante o importante;
- el acceso a los procedimientos electrónicos: el 94 % de las empresas y el 92 % de los ciudadanos lo consideran muy importante o importante;
- el acceso a los servicios que prestan asistencia previa petición: el 88 % de las empresas y el 87 % de los ciudadanos lo consideran muy importante o importante.

2.2.1. Información en línea acerca de las normas nacionales y de la Unión aplicables

Las empresas y los ciudadanos expresaron preocupaciones muy similares en cuanto a la información en línea acerca de las normas nacionales y de la Unión. La mayoría de los participantes en la consulta utilizan internet como primera fuente de información cuando se trata de estas cuestiones (el 74 % de las empresas y el 80 % de los ciudadanos). La mayor parte de ellas han intentado encontrar dicha información en línea (el 78 y el 70 %, respectivamente), pero les resultó difícil (el 80 y el 60 %, respectivamente). Los principales problemas son la dificultad para encontrar la información (el 48 y el 43 %, respectivamente), la calidad (el 40 % en ambos casos) y la lengua (el 24 y el 13 %, respectivamente).

Esto tiene su reflejo en las respuestas relacionadas con los criterios de calidad para la información en línea. Para ambas categorías, los tres elementos más importantes son que la información sea fácil de localizar (el 82 y el 72 %, respectivamente), que sea pertinente, práctica y esté actualizada (el 77 y el 69 %, respectivamente) y que esté disponible en otra lengua de la Unión (el 72 y el 64 %, respectivamente). El 91 % de las empresas y el 87 % de los ciudadanos son capaces de comprender la información en una lengua de la Unión diferente, normalmente en inglés (el 88 y el 78 %, respectivamente), seguido del francés y el alemán.

Los participantes en la consulta creen que debería ser obligatorio que las autoridades proporcionaran el nivel mínimo de información necesaria para llevar a cabo actividades transfronterizas (el 80 % en ambos casos) y que esta debería estar en, al menos, otra lengua de la Unión (el 77 y el 72 %, respectivamente). El método más eficaz para evitar las lagunas es que las autoridades nacionales proporcionen toda la información (el 77 % de las empresas y el 63 % de los ciudadanos lo consideran muy eficaz) o, al menos, la información mínima necesaria para los usuarios transfronterizos (el 68 % de las empresas lo consideran muy eficaz) y, como mínimo, en una lengua adicional (el 72 % de las empresas y el 63 % de los ciudadanos lo consideran muy eficaz). Una gran parte de las autoridades públicas consideran que ya proporcionan la información necesaria (el 50 %). La mayoría de ellas encuentran factible, aunque difícil, proporcionar toda la información necesaria para las actividades transfronterizas (el 50 %), ofrecer información en una base de datos de la Unión centralizada (el 48 %) y que esta información se dé en al menos otra lengua de la Unión.

En cuanto a las normas y procedimientos para los productos y servicios, la mayoría de las empresas (el 81 %) están a favor de fusionar los puntos de contacto respectivos. En opinión de las autoridades públicas que respondieron a la consulta (el 70 %), esta es una opción realista. La mayoría de ellas lo encuentran deseable o muy deseable, aunque consideran que la integración es difícil o algo difícil (el 28 y el 48 %, respectivamente).

2.2.2. Procedimientos electrónicos para cumplir con la normativa nacional

Aproximadamente la mitad de las empresas y los ciudadanos han intentado llevar a cabo un procedimiento electrónico en otro país de la Unión o del EEE. Los principales problemas que encuentran las empresas son la utilización excesiva de jerga, el hecho de que la transacción no se puede realizar íntegramente en línea y la necesidad de traducir o certificar documentos. Para los ciudadanos, los principales problemas son no poder realizar la transacción íntegramente en línea, la dificultad para encontrar la información y los problemas con la lengua. Ambos grupos de participantes señalaron las cuestiones relativas a la lengua y a las disposiciones sobre los documentos como las más urgentes.

Los elementos de calidad más importantes de los procedimientos electrónicos son la realización de las transacciones íntegramente en línea (el 69 % de las empresas y el 72 % de los ciudadanos), la facilidad de navegación y las instrucciones paso a paso (el 80 y el 72 %, respectivamente), la traducción a otra lengua de la Unión (el 65 y el 67 %, respectivamente) y el soporte técnico (51 y 63 %, respectivamente).

Para las empresas, los tres procedimientos prioritarios que deben ofrecerse en línea son: 1) el registro de una actividad empresarial, 2) el registro del IVA y 3) el reembolso del IVA. Para los ciudadanos, estos son: 1) la solicitud o renovación de un documento de identificación, 2) la solicitud del reconocimiento de las cualificaciones profesionales y 3) el registro de un cambio de domicilio.

Los participantes están de acuerdo en que debería ser obligatorio que los procedimientos estuvieran disponibles en, al menos, otra lengua de la Unión (el 78 % de las empresas, el 73 % de los ciudadanos y el 55 % de las autoridades públicas). También debería ser obligatorio que los procedimientos más importantes (el 67, el 69 y el 70 %, respectivamente) o todo procedimiento pertinente que el futuro Derecho de la Unión vaya a exigir (el 69, el 67 y el 48 %, respectivamente) estén disponibles en línea.

Se considera que estas son las medidas más eficaces para fomentar la transición a los procedimientos electrónicos. La mitad de las autoridades públicas cree que estas acciones son difíciles pero factibles. La otra mitad está dividida entre los que opinan que estos procedimientos ya existen y los que los consideran irrealizables o innecesarios.

Una gran parte de las autoridades públicas ven su transición hacia la administración electrónica como neutra (el 50 %) o como positiva (el 30 %). Las administraciones se dividen a partes iguales entre las que tienen previsto ofrecer más procedimientos en línea en los próximos dos años (y, en el 83 % de estos casos, con la posibilidad de realizar el procedimiento íntegramente en línea) y las que no.

2.2.3. Servicios de asistencia y asesoramiento personalizados

Los participantes afirman que los criterios de calidad más importantes para los servicios de asistencia personalizada son los siguientes: las respuestas deben ser rápidas (el 70 % de las empresas y el 63 % de los ciudadanos), responder a la pregunta o consulta concreta (el 75 y el 79 %, respectivamente), ser fiables y jurídicamente sólidas (el 69 y el 60 %, respectivamente), ser claras, sencillas y no utilizar terminología jurídica (el 64 % de las empresas), los servicios deben estar disponibles en una lengua extranjera (el 68 y el 58 %, respectivamente) y proporcionarse a través de diferentes canales (el 35 % de los ciudadanos).

2.2.4. Mecanismos para la recogida de opiniones de los usuarios

La mayoría de los participantes desean compartir su opinión sobre su experiencia en el mercado único, con el objetivo de servir de orientación en la elaboración de políticas.

2.3. Reuniones e intercambios con las partes interesadas de las empresas y los ciudadanos

Entre las aportaciones clave se encuentran:

- La audiencia «la ciudadanía de la Unión en práctica», en marzo de 2016.
- El debate en la asamblea anual de las pymes, en Luxemburgo, en noviembre de 2015. Los debates con los representantes de las pymes, en junio y octubre de 2016.
- Las reuniones bilaterales, a lo largo de 2016, con organizaciones representantes de las empresas y los consumidores (como Eurochambers, Eurocommerce, BusinessEurope, las Cámaras de Comercio nacionales, CEA-PME, Startup City Alliance Europe o European Roundtable of Industrialists), así como con empresas que operan en la mayoría de los países de la Unión.
- Los debates en los grupos de expertos de la Comisión, entre otras cosas, sobre administración electrónica, la implementación de la Directiva de servicios, el derecho a la libre circulación de personas, el derecho de los ciudadanos sin representación a la protección consular cuando se encuentran en el extranjero y el Grupo Interservicios de Ciudadanía de la Unión.
- Las discusiones en las redes de la Comisión, como el Comité para cuestiones horizontales en materia de intercambios de productos agrícolas transformados, la Plataforma REFIT, el Foro del Mercado Único y las reuniones de la Iniciativa en favor de las pequeñas empresas.
- Los documentos de opinión de las asociaciones de empresas y de consumidores enviados en el contexto de la consulta pública en línea.
- La presentación y debate, en los grupos de expertos, acerca de los instrumentos existentes, como el consejo editorial de «Tu Europa», el servicio «Tu Europa – Asesoramiento», la red SOLVIT, la red EUGO (ventanillas únicas) o los centros de contacto de Europe Direct.

2.3.1. Información en línea acerca de las normas nacionales y de la Unión aplicables

Las reuniones con las partes interesadas confirmaron que se necesita información sobre las normas de los países de la Unión y que es difícil encontrarla.

Uno de los Centros Europeos del Consumidor recomienda que los Estados miembros proporcionen toda la información necesaria para entablar negocios transfronterizos o actividades privadas en, al menos, una lengua extranjera.

Las partes interesadas del ámbito empresarial señalaron que la información debería ser de gran calidad, completa, fidedigna, actualizada y exacta, de manera que los usuarios puedan fiarse de ella. Debería incluir requisitos técnicos y reglamentarios minuciosos en materia de ensayos y notificación, así como información sobre la fiscalidad y la seguridad social, entre otras cosas.

La encuesta interna de Eurochambers detectó los obstáculos al mercado único más importantes, entre ellos, la inaccesibilidad de la información sobre las normas y los requisitos (el 81 %) y las diferentes normativas nacionales sobre productos y servicios (el 81 %).

Una gran empresa presente en casi todos los Estados miembros señaló que, antes de comenzar a operar en un nuevo país, necesita al menos dos años para rastrear los requisitos legales que se aplican en él a sus productos, y afirmó que dedican importantes recursos a este proceso.

En sus documentos de opinión, diversas organizaciones empresariales consideran útil racionalizar todas las herramientas de información en línea bajo una única enseña. Algunas de ellas abogan por una arquitectura de información común para todos los Estados miembros. Así se ayudaría a los proveedores de información a identificar los datos que están obligados a poner a disposición del usuario y a facilitar a este el proceso de búsqueda.

2.3.2. Procedimientos electrónicos para cumplir con la normativa nacional

La mayoría de las partes interesadas del ámbito empresarial sostienen que todos los procedimientos deberían estar totalmente disponibles en línea, lo que evitaría perder tiempo y dinero. Algunas de ellas solo estarían dispuestas a aceptar excepciones en caso de que estuviera en juego la seguridad.

Algunas asociaciones empresariales lamentan que, en las actuales ventanillas únicas, solo estén disponibles en línea algunos procedimientos, y solo para algunos sectores. Apoyan que se vinculen los puntos de contacto, para hacerlos más útiles y eficaces. Algunas partes interesadas sugieren que la Comisión debería coordinar y hacer cumplir criterios de calidad, así como mejorar la interoperabilidad entre los sitios nacionales (incluidas la firma electrónica transfronteriza y la identificación electrónica fácil de utilizar).

Otras hacen hincapié en que los permisos de las autoridades locales son difíciles de obtener por vía electrónica, debido a la incompatibilidad de los sistemas.

Para algunas empresas sería útil disponer de un glosario que las ayudara a encontrar a la autoridad responsable de un procedimiento específico en otro país, ya que las competencias se distribuyen a menudo de diferentes maneras.

La mayoría de los representantes empresariales apoyan la idea de disponer de formularios comunes y lograr una mayor armonización de los procedimientos electrónicos y las normas en todos los Estados miembros.

Los procedimientos que BusinessEurope señaló como prioritarios para las transacciones transfronterizas son el establecimiento de sociedades, el registro fiscal, la presentación de declaraciones de impuestos y la contratación pública electrónica.

2.3.3. Servicios de asistencia y asesoramiento personalizados

Las asociaciones de pymes han destacado la necesidad de disponer de servicios de asistencia de buena calidad, en particular para encontrar y comprender los requisitos nacionales. Incluso las empresas más grandes recomiendan poner a disposición de los usuarios unos servicios de asistencia asequibles que les orienten en cada etapa de su peripecia transfronteriza, para garantizar que cumplan los requisitos locales. Los representantes de sectores más pequeños sostienen que no cuentan con asociaciones nacionales que puedan ayudarles a expandirse a nuevos mercados.

La mayoría de las partes interesadas consultadas subrayan que los servicios de asistencia deberían estar disponibles en, al menos, una lengua de uso común en los Estados miembros, por ejemplo, el inglés, y algunas sugieren incluso que deberían estarlo en todas las lenguas.

2.4. Consulta con las administraciones de los Estados miembros

Se ha consultado a los Estados miembros a través del Grupo de Expertos sobre la Directiva de Servicios y del Comité de Reconocimiento Mutuo, así como en reuniones bilaterales con las autoridades nacionales y sus oficinas de representación en Bruselas. Algunos Estados miembros han enviado además a la consulta pública en línea documentos de opinión.

Asimismo, diecisiete Estados miembros han emitido un documento de opinión pidiendo la creación de una red de portales digitales únicos (sitios de administración electrónica plenamente operativos) para ayudar a las empresas a emerger, expandirse y realizar operaciones transfronterizas proporcionándoles toda la información necesaria para operar en otro Estado miembro. Dichos Estados miembros también apoyan la idea de que las empresas solo deberían tener que pasar por un proceso digital para constituirse y operar en cualquier lugar de la Unión.

2.4.1. Gobernanza del portal digital único

La mayoría de los Estados miembros se muestran partidarios de un claro reparto de responsabilidades entre ellos y la Unión. Todos los que participaron en la consulta opinan que la propiedad y la gestión de los contenidos debería ser responsabilidad nacional. A la mayoría de ellos les gustaría que la Comisión desempeñara un sólido papel de coordinación, definiendo los objetivos en términos de actualizaciones, contenidos, utilidad, etc. Algunos apoyan la creación de un organismo de coordinación más fuerte, a imagen del de la red EUGO, por ejemplo. Muchos otros respaldan la idea de que existan medidas para hacer cumplir los estándares de calidad acordados. Los Estados miembros subrayan también la necesidad de conservar su autonomía en lo que se refiere a las iniciativas nacionales.

Los Estados miembros han señalado también la necesidad de integrar más las iniciativas y los sitios a nivel de la Unión.

La mayoría de las partes interesadas de esta categoría están a favor de recabar datos y opiniones de los usuarios para mejorar los servicios.

2.4.2. Información en línea acerca de las normas nacionales y de la Unión aplicables

La mayoría de los Estados miembros están a favor de proporcionar información básica relativa a las operaciones transfronterizas y apoyan la idea de fusionar o vincular los puntos de contacto existentes, así como de obligar a proveer información en otra lengua de uso común de la Unión.

2.4.3. Procedimientos electrónicos para cumplir con la normativa nacional

La experiencia demuestra que la implantación de procedimientos en línea requiere inversiones sustanciales, lo que a veces ralentiza su adopción. No obstante, algunos Estados miembros han señalado que el portal digital único podría conducir a que la Comisión y los Estados miembros se comunicaran y compartieran información de una manera más eficiente. Esto ayudaría a detectar los procedimientos más utilizados en los Estados miembros y a seguir

racionalizándolos. Algunos Estados miembros preconizan un principio de «digital por defecto» para la futura legislación de la Unión y su implementación nacional.

La mayoría de los Estados miembros insisten en la importancia de la interoperabilidad y en las dificultades que plantea la identificación, la autenticación y la firma electrónica.

2.4.4. Servicios de asistencia y asesoramiento personalizados

Algunos Estados miembros se muestran preocupados por las repercusiones que la creación de un portal digital único puede tener en las inversiones realizadas para la creación de las ventanillas únicas y otros puntos de contacto o sitios de las Cámaras de Comercio. La mayoría preferiría que el portal digital único se basara en los sistemas existentes.

2.5. Conclusiones

Los principales elementos que surgen de la consulta son la necesidad de abordar los problemas relativos a la cantidad y la calidad de la información, los procedimientos electrónicos y los servicios de asistencia disponibles relacionados con el mercado único. Los objetivos de la iniciativa han tenido una gran acogida, y las partes interesadas aguardan con impaciencia su implementación concreta.

Las empresas y los ciudadanos consideran que tener acceso a toda la información aplicable les sería útil para tomar decisiones con conocimiento de causa. Los Estados miembros opinan que ya ofrecen el nivel mínimo de información necesario, y que sería difícil proporcionar toda la información en línea.

La mayoría de los participantes querrían completar los procedimientos transfronterizos en línea. Los Estados miembros tienen dudas en cuanto a que esto sea factible, especialmente por lo que se refiere a la autenticación y al reconocimiento mutuo de firmas electrónicas, así como al coste potencial de poner en línea todos los procedimientos. A la mayoría de los Estados miembros les gustaría asegurarse de que el portal digital único se basa en los sistemas existentes.

Estos resultados se han tenido plenamente en consideración al proponer el conjunto de opciones preferidas que se presentan en la evaluación de impacto.