



Comisión Europea

Your Europe



PASARELA DIGITAL ÚNICA

GUIA PARA LAS AUTORIDADES MUNICIPALES



Legislación



Portal "Your Europe"



Página web para requisitos técnicos



Plataforma wiki

Accesible solo para usuarios registrados



Tablero de instrumentos

Accesible solo para usuarios registrados

La pasarela digital única y su contexto político



El [Reglamento relativo a la pasarela digital única](#) entró en vigor en diciembre de 2018. La pasarela digital única utiliza el [portal Your Europe](#) existente como interfaz de usuario. Sus usuarios son ciudadanos y empresas europeas. El objetivo de la pasarela digital única es ayudarles a sortear las complejidades del mercado único. Les ayudará a encontrar y comprender los derechos y las normas a escala nacional y de la UE, a completar los procedimientos en línea y a obtener asistencia cuando sea necesario. La pasarela también invitará a sus usuarios a dar su opinión sobre la calidad de los servicios públicos.



La implantación de la pasarela digital única es un ambicioso programa cuyo objetivo es la digitalización de los servicios públicos y ofrecer a los usuarios de toda la UE acceso pleno a dichos servicios.

Algunos de ellos los prestan las autoridades regionales y locales. A más tardar en diciembre de 2022, tendrán que conectar y comprobar la calidad de sus páginas web con información sobre derechos, normas y procedimientos, y empezar a recopilar datos de uso.

Este documento explica lo que tienen que hacer.

Desarrollo y funcionamiento de los servicios de la pasarela digital única: visión general

[Vea el vídeo](#) para adquirir una visión general del proceso de implementación. Le permitirá comprender quién debe hacer qué y hasta cuándo. El vídeo está destinado a todas las autoridades u organizaciones que deben tomar medidas. Dispone de subtítulos en la mayoría de las lenguas europeas.



10:26



[Este vídeo](#) muestra cómo se presentó la pasarela digital única para la puesta en marcha del primer conjunto de servicios en diciembre de 2020, con mayor énfasis en la perspectiva del usuario final:

LISTA DE COMPROBACIÓN PASO A PASO

1. Compruebe si ofrece (exclusivamente) información a usuarios de otros países de la UE (anexo I)

¿POR QUÉ?



En un anexo del Reglamento relativo a la pasarela digital única ([anexo I](#)), se enumeran los ámbitos de actividades transfronterizas sobre los cuales deben facilitar información los Estados miembros de la UE.

QUÉ:

Si su administración ofrece información en línea sobre cómo pueden desempeñarse estas actividades, puede que deba tomar una serie de medidas. Si otras administraciones de su país ofrecen la misma información, póngase en contacto con su coordinador nacional para decidir quién y qué nivel de la Administración debe conectarse a la pasarela digital única.

2. Aplique los criterios de calidad para la información en línea

¿POR QUÉ?

La información que figure en las páginas web que forman parte de la pasarela digital única debe ser de alta calidad.



En el Reglamento ([artículo 9](#)) se explica detalladamente QUÉ implica este requisito; en particular, la información debe:

- ser de fácil acceso y exhaustiva,
- estar actualizada,
- incluir referencias a documentos jurídicos y otros documentos de referencia,
- indicar los datos de contacto de las autoridades responsables,
- estar traducida al inglés ([artículo 9, apartado 2](#)).



3. Incorpore el logotipo de Your Europe y el enlace a sus páginas web

¿POR QUÉ?

El objetivo es que la pasarela digital única se establezca como fuente de calidad entre los ciudadanos y las empresas europeas. Para ello, utilice «Your Europe» como marca y principal interfaz pública.

QUÉ:

El logotipo de Your Europe se ha diseñado como elemento visual que debe incorporarse a todas las páginas web que forman parte de la pasarela digital única. El logotipo debe contener un enlace a la [página de inicio de Your Europe](#). De este modo, todas las páginas web relacionadas con Your Europe constituyen una red reconocible. [El manual de identidad visual Your Europe](#) describe todas las formas disponibles del logotipo y cómo debe incorporarse a las páginas web.



4. Traduzca sus páginas web al inglés

¿POR QUÉ?

La pasarela digital única tiene por objeto prestar servicios en línea fáciles de encontrar y accesibles para los usuarios finales. Por eso, el portal Your Europe gestionado por la Comisión ofrece información en todas las lenguas de la UE.

QUÉ:

Para ayudar a los usuarios extranjeros, los proveedores de servicios nacionales deben traducir al inglés sus páginas web que formen parte de la pasarela digital única¹ ([artículo 12](#)). La Comisión ofrece un [servicio de traducción](#) a través del cual, hasta un límite presupuestario anual, los Estados miembros pueden recibir traducciones de los textos que presenten. Las traducciones las gestiona el coordinador nacional de traducción, que colabora con el coordinador nacional de la pasarela digital única. Los textos deben proporcionarse en formato Microsoft Word y no exceder 1 500 caracteres por página. La traducción tarda de dos a cuatro semanas.



¹ En casos debidamente justificados, puede solicitarse la traducción a otra lengua ([artículo 12, apartados 3 y 4](#))

5. Compruebe si ofrece procedimientos en línea dentro del ámbito de aplicación de la pasarela digital única

¿POR QUÉ?

Una vez que un ciudadano o una empresa comprueba que las normas se aplican a su actividad transfronteriza, a menudo necesita interactuar con las administraciones públicas para tomar una decisión u obtener algún tipo de servicio, como un número de IVA, una licencia, un distintivo de emisiones, un lugar de estudio o un certificado de nacimiento. El objetivo de la pasarela digital única es que estos procedimientos sean fáciles de encontrar, estén disponibles en línea y sean accesibles para los usuarios de otros países.

QUÉ (1):

INFORMACIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS:

1. ¿A qué procedimientos se aplica la pasarela digital única? ¿Qué criterios de calidad deben cumplirse?



Se aplica a cualquier procedimiento relacionado con los temas mencionados en el [anexo I](#). Si su autoridad gestiona un procedimiento de este tipo, debe informar a los usuarios en línea ([artículo 10](#)) sobre:

- los trámites pertinentes que deben completarse,
- el tiempo que se necesita para completar el procedimiento,
- los documentos que deben presentarse,
- el nombre de la autoridad competente,
- los métodos de identificación que puede utilizar el usuario,
- las tarifas aplicables y los métodos de pago.

Esta información debe facilitarse, independientemente de que el procedimiento esté disponible en línea (total o parcialmente) o no.

Plazo (para las autoridades locales): diciembre de 2022

QUÉ (2): OFRECER PROCEDIMIENTOS EN LÍNEA:

El Reglamento facilita una lista de procedimientos frecuentes [\[anexo II\]](#) y hace referencia a cuatro Directivas sobre servicios y contratación pública ([artículo 1](#)). [Este documento de orientación](#) explica qué abarca exactamente el anexo II. Estos procedimientos deben estar disponibles íntegramente en línea a más tardar en diciembre de 2023 ([artículo 6](#)). Es decir, el usuario debe ser capaz de completar todos los trámites en línea y a distancia.²



² Los Estados miembros deben justificar los casos en que los usuarios aún deben acudir físicamente a una oficina. Estas excepciones deben enumerarse en un repositorio especial para que puedan revisarse [artículo 6, apartado 3](#).

2. ¿Qué significa «accesible para los usuarios transfronterizos»?

Además, los Estados miembros deben garantizar que los usuarios transfronterizos puedan acceder a los trámites de un procedimiento y completarlos con la misma facilidad que los usuarios nacionales. Esto conlleva, entre otras cosas:

- que las instrucciones deben estar disponibles también en inglés,
- que los usuarios puedan iniciar sesión con su identificación electrónica nacional,
- que los usuarios puedan pagar por medios electrónicos y
- que el resultado del procedimiento se facilite de la misma manera que para los usuarios nacionales ([artículo 13](#)).



[Este documento de orientación](#) ayuda a los Estados miembros a detectar y prevenir los obstáculos más habituales a los que se enfrentan los usuarios transfronterizos en los procedimientos en línea y que generan discriminación.

Además, se establecerá un sistema que permita transferir documentos directamente entre administraciones públicas de diferentes países de la UE, por ejemplo, un título obtenido en un país para ejercer una profesión en otro. Las especificaciones técnicas de este «sistema técnico basado en el principio de “solo una vez”» ([artículo 14](#)) se publicará en 2022.



6. Recoja estadísticas de los usuarios

¿POR QUÉ?

La pasarela digital única aspira a centrarse en el usuario ([considerando 13](#)). Por lo tanto, los gestores de sus servicios deben ser capaces de controlar cómo se utilizan y funcionan dichos servicios. El Reglamento ([capítulo VI](#)) prevé dos mecanismos para ello: la recogida y análisis de: 1) estadísticas de los usuarios y 2) observaciones de los usuarios.



QUÉ:

Si su página web se conecta a Your Europe, debe recopilar datos sobre la frecuencia y el tipo de uso de los servicios. Esto incluye:

- el número de visitas a las páginas web,
- el país de origen de los usuarios,
- el tipo de dispositivos empleados.



Debe transferir estas estadísticas a un repositorio común de datos al que se accede a través del [panel](#). La Comisión, los coordinadores nacionales y usted, en calidad de



proveedores de servicios, pueden filtrar, visualizar y extraer datos en función de sus necesidades y competencias. El [anexo I](#) del Reglamento de Ejecución especifica la información que deben contener las etiquetas que deben incluirse en los metadatos de las páginas web de la pasarela digital única.



[Esta página web](#) contiene documentación sobre las especificaciones técnicas como las claves API y las URL para la transmisión de datos.

7. Recoja observaciones de los usuarios

¿POR QUÉ?

Todos los proveedores de servicios de las páginas web de la pasarela digital única utilizan las observaciones para supervisar y mejorar la calidad de los servicios continuamente (véase el [capítulo III del Reglamento de Ejecución](#)).



QUÉ Y CÓMO:

Puede elegir entre dos tipos de herramientas de valoración.



3. La Comisión ofrece la herramienta común de valoración de los usuarios ([artículo 6 del Reglamento de Ejecución](#)), que tiene las siguientes características:

- contiene preguntas simples, calificaciones y cuadros de texto libre (algunos de ellos formulados en el [anexo III](#) del Reglamento de Ejecución); los cuadros de texto libre son opcionales para las páginas de información o procedimientos;
- encuestas (por ejemplo, [sobre la información en línea](#)) con preguntas detalladas sobre la calidad de los servicios en las que se invita a participar al usuario una vez que haya presentado sus observaciones iniciales;
- transmisión automática de las observaciones [al repositorio común de datos](#);
- transmisión automática de la URL de la página web a la que se refieren las observaciones, que es necesaria para poder actuar en consecuencia;
- está disponible en todas las lenguas de la UE.



Por medio del [panel](#) puede filtrar, visualizar y descargar las observaciones recibidas en sus páginas ([artículo 11 del Reglamento de Ejecución](#)).



4. Otra posibilidad es utilizar su propia herramienta de valoración, siempre que cumpla varios criterios ([artículo 7 del Reglamento de Ejecución](#)), como por ejemplo:

- contiene preguntas y calificaciones similares;
- contiene enlaces a las encuestas incluidas en la herramienta común de valoración con preguntas

detalladas para obtener «observaciones de segundo nivel»;

- transmite las observaciones al repositorio común de datos (excepto aquellas introducidas en el cuadro de texto libre), en tiempo real o en bloque con frecuencia mensual;
- transmite automáticamente las URL correspondientes junto con las observaciones (para información más detallada sobre la transmisión véase el [artículo 10](#) del Reglamento de Ejecución).



El [anexo II](#) del Reglamento de Ejecución define las especificaciones técnicas para la transmisión de las observaciones procedentes de herramientas alternativas de valoración. En [esta página web](#), encontrará más información, por ejemplo, sobre las API y URL técnicas mencionadas en el anexo II.



8. Proporcione enlaces y etiquetas

¿POR QUÉ?

Sus páginas web deben poder encontrarse fácilmente a través del sistema de búsqueda de [Your Europe](#). Para que este funcione correctamente, necesita enlaces y algunos metadatos que usted como proveedor de servicios debe facilitar.



QUÉ:

Usted o su coordinador nacional de la pasarela digital única deben proporcionar enlaces (URL) a la Comisión Europea cargándolos en el [repositorio de enlaces \(artículo 19\)](#) y mantenerlos actualizados. [Este manual del usuario](#) explica las funcionalidades de dicho repositorio. Los enlaces pueden notificarse manualmente en la interfaz de usuario o cargarse en grupo mediante un archivo Excel, un servicio web o un rastreador gestionado por la Comisión. Si opta por registrar sus enlaces en el sistema por medio del rastreador, [este documento de orientación](#) contiene las especificaciones técnicas sobre las etiquetas de metadatos que debe introducir en sus páginas para que el rastreador las reconozca.



¿CARPETA O PÁGINA WEB?

Tiene que decidir, en su caso con el gestor de un portal o dominio más amplio al que pertenezca, si notifica una sola página web o una carpeta web. Una carpeta web es una herramienta aglutinadora que permite introducir varias páginas web juntas en el repositorio de enlaces. Una carpeta web puede llevar a los usuarios a una URL vacía y no visible. Las carpetas web no tienen que cumplir los requisitos de calidad de la pasarela digital única ni mostrar el logotipo de Your Europe. Tampoco tienen que recoger ni enviar estadísticas u observaciones. Puede tener varias carpetas web, por ejemplo: una para las páginas en inglés y otra para las páginas en su lengua nacional. También puede notificar únicamente el nombre de dominio como carpeta web. No existen normas específicas al respecto. Todas las *páginas web* que notifique y que los usuarios puedan visualizar sí deben cumplir todos los criterios mencionados.





© Unión Europea, 2022
Reproducción autorizada, con indicación
de la fuente bibliográfica.

Image credits:
Cover image © [iStock/SurfUpVector](#)

