

## II

*(Comunicaciones)*COMUNICACIONES PROCEDENTES DE LAS INSTITUCIONES, ÓRGANOS  
Y ORGANISMOS DE LA UNIÓN EUROPEA

## COMISIÓN EUROPEA

**Comunicación de la Comisión****Directrices para la aplicación del Reglamento sobre la pasarela digital única****Programa de trabajo 2019-2020**

(2019/C 257/01)

**Introducción**

El Reglamento (UE) 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(1)</sup> relativo a la creación de una pasarela digital única tiene por objeto facilitar el acceso en línea a la información, los procedimientos administrativos y los servicios de asistencia que los ciudadanos y las empresas necesitan para desplazarse por el interior de la Unión y operar, establecerse y extender sus actividades a otro Estado miembro.

El artículo 31, apartado 1, del Reglamento prevé la adopción de un programa de trabajo anual en el que se especificarán las acciones para facilitar la aplicación del Reglamento, en particular las acciones:

- para mejorar la presentación específica de la información en los ámbitos enumerados en el anexo I y para facilitar la aplicación en tiempo oportuno por parte de las autoridades competentes a todos los niveles de los requisitos para proporcionar información;
- para facilitar el cumplimiento del artículo 6 relativo a la digitalización de los procedimientos, y del artículo 13 relativo al acceso transfronterizo a los procedimientos en línea;
- para garantizar el cumplimiento sistemático de los requisitos de calidad de la información, los procedimientos y los servicios de asistencia establecidos en los artículos 9 a 12;
- relacionadas con la promoción de la pasarela de conformidad con el artículo 23, apartado 2.

Las presentes Directrices de la Comisión tienen por objeto enumerar estas acciones y ofrecer un calendario detallado de las distintas medidas que deben adoptarse para su aplicación. Según lo previsto en el artículo 31, apartado 2, del Reglamento, el 26 de febrero de 2019, se debatió esta lista con el grupo de coordinación de la pasarela.

A la vista de la convergencia de una serie de acciones en torno a la fecha límite de diciembre de 2020, este primer programa de trabajo abarca el período hasta la puesta en marcha de la pasarela digital única, es decir, de julio de 2019 a diciembre de 2020.

La ejecución del programa de trabajo se supervisará tanto a través de la plataforma de colaboración en línea del grupo de coordinación de la pasarela como durante las reuniones de dicho grupo.

A efectos de la presente Comunicación de la Comisión, se entenderá por:

- «autoridad competente»: toda autoridad u organismo de un Estado miembro establecido a nivel nacional, regional o local, que tenga responsabilidades específicas en relación con la información, los procedimientos o los servicios de asistencia y resolución de problemas que entran en el ámbito de aplicación del Reglamento sobre la pasarela;
- «coordinadores nacionales»: los representantes nombrados por los Estados miembros de acuerdo con el artículo 28 del Reglamento sobre la pasarela.

<sup>(1)</sup> DO L 295 de 21.11.2018, p. 1.

## 1. Información y calidad del servicio

### Objetivo 1.1: Garantizar la disponibilidad de la información

*Referencia:* Artículos 4 y 5 del Reglamento relativos al acceso a la información, artículo 9 relativo a la calidad de la información sobre derechos, obligaciones y normas.

#### Antecedentes

La pasarela proporcionará a los ciudadanos y a las empresas información suficientemente exhaustiva que les permita ejercer sus derechos y obligaciones derivados de la legislación de la Unión y nacional, incluida la información sobre cómo tramitar procedimientos administrativos.

El Reglamento incluye en el anexo I una lista de ámbitos en los que la Comisión y los Estados miembros deberán garantizar que toda la información pertinente para los ciudadanos y las empresas se ofrece en línea a más tardar el 12 de diciembre de 2020. Para evitar duplicidades (véase el objetivo 1.4), la Comisión publicará información sobre los derechos y obligaciones a escala de la UE en el portal Tu Europa <sup>(2)</sup>, mientras que los Estados miembros publicarán en sus portales la mayor parte de la información necesaria sobre la aplicación a escala nacional. La Comisión y los Estados miembros han llegado a un acuerdo sobre la forma de compartir los temas del anexo 1 entre los sitios web de la UE y los nacionales. Una herramienta de búsqueda común garantizará que los usuarios de la pasarela puedan encontrar fácilmente la información.

La versión actual del portal Tu Europa ya incluye en gran medida los derechos y obligaciones a escala de la UE. También incluye información sobre la aplicación a escala nacional proporcionada por las autoridades de los Estados miembros para alguno de los temas señalados en el anexo I. Hasta el 12 de diciembre de 2020, el contenido nacional de Tu Europa se irá eliminando progresivamente a medida que se vaya sustituyendo por la información de los sitios web nacionales. La Comisión Europea ha propuesto orientaciones sobre cómo reutilizar o reproducir en sitios web nacionales el contenido nacional ya disponible en Tu Europa.

#### Cómo y cuándo

Cuándo	Qué	Quién
3T-4T 2019	Determinar en todos los ámbitos del anexo I si la información que debe cubrirse a escala nacional está en línea Señalar las autoridades responsables Desarrollar un plan de trabajo para abordar las lagunas de información a escala nacional	Coordinadores nacionales
Para el 4T 2019	Ofrecer orientación básica sobre los temas del anexo I que en estos momentos no se tratan en Tu Europa	Comisión
1T-2T 2020	Colmar las lagunas de información a escala nacional	Coordinadores nacionales Autoridades competentes
1T-2T 2020	Colmar las lagunas de información a escala de la UE	Comisión
2T 2020	Evaluación intermedia de los avances realizados para abordar plenamente los temas del anexo I	Coordinadores nacionales Comisión
2T 2020	Proporcionar enlaces a la información nacional en un repositorio común que se utilizará para el buscador	Coordinadores nacionales Comisión
3T-4T 2020	Probar, corregir errores y mejorar el buscador	Comisión

<sup>(2)</sup> Y en los sitios web de la Comisión creados por base jurídica.

Cuándo	Qué	Quién
4T 2020	Todos los ámbitos señalados en el anexo I se abordarán a la escala requerida (UE o nacional)	Comisión Coordinadores nacionales

**Objetivo 1.2: Garantizar la calidad de la información y de la información sobre los procedimientos, incluida la facilidad de uso y la accesibilidad de los sitios web**

*Referencia:* Artículo 8 del Reglamento sobre los requisitos de calidad relativos a la accesibilidad de los sitios web, y artículo 9 relativo a la calidad de la información sobre derechos, obligaciones y normas.

*Antecedentes*

La pasarela debe ofrecer información de fácil acceso, bien estructurada y bien presentada. El contenido debe ser preciso y estar actualizado, y debe incluir la fecha de la última actualización. Debe facilitar el nombre de la autoridad responsable de la información y los datos de contacto de los correspondientes servicios de asistencia o resolución de problemas. Debe acompañarse de referencias a actos jurídicos, especificaciones técnicas y directrices.

Los sitios web gestionados por las autoridades de los Estados miembros deben cumplir con las normas de accesibilidad de los sitios web [como establece la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(3)</sup>]. El Reglamento extiende esta obligación a los sitios web gestionados por la Comisión incluidos en la pasarela.

La Comisión ha propuesto orientación inicial sobre cómo cumplir con estos requisitos basándose en su experiencia de gestión del portal Tu Europa.

*Cómo y cuándo*

Cuándo	Qué	Quién
3T-4T 2019	Compartir la orientación facilitada por la Comisión con las autoridades competentes o integrarla en las directrices existentes de gestión de la calidad del contenido de los sitios web  Crear un enfoque para la supervisión de la calidad del contenido de los sitios web que incluirá la pasarela	Coordinadores nacionales Autoridades competentes
3T 2019-4T 2020	Intercambios periódicos de normas de calidad y accesibilidad y de buenas prácticas	Coordinadores nacionales en el marco del grupo de coordinación de la pasarela
4T 2020	Toda la información será de buena calidad, pertinente, accesible y cumplirá con los requisitos establecidos en el Reglamento (UE) 2018/1724	Comisión Coordinadores nacionales

**Objetivo 1.3: Traducir la información**

*Referencia:* Artículos 9 a 12 del Reglamento relativos a la traducción y los requisitos de calidad.

*Antecedentes*

Para que los servicios ofrecidos a través de la pasarela sean accesibles a una amplia gama de usuarios, las explicaciones de las normas, de los procedimientos y de lo que cabe esperar de los servicios de asistencia incluidos en la pasarela deberán facilitarse, al menos, en una lengua que la mayor parte de los usuarios pueda entender. Esta lengua se define como la lengua oficial de la Unión «ampliamente comprendida por el mayor número posible de usuarios transfronterizos». El artículo 12, apartado 3, del Reglamento lo aclara en mayor medida al referirse a la lengua «más ampliamente estudiada como lengua extranjera por los usuarios de toda la Unión». En la práctica, en la mayoría de los sitios web nacionales esta lengua debería ser el inglés. La Comisión seguirá traduciendo en sus sitios web a todas las lenguas de la UE la información sobre los derechos y procedimientos aplicables de forma uniforme en toda la UE.

<sup>(3)</sup> DO L 327 de 2.12.2016, p. 1.

La Comisión apoyará a los Estados miembros en esta cuestión mediante un servicio de traducción (traducción humana). Habida cuenta de las limitaciones presupuestarias, se debería conceder prioridad a la información básica en todos los ámbitos enumerados en el anexo I, seguida de cualquier otra información, explicaciones sobre los servicios de asistencia e instrucciones para los procedimientos.

#### Cómo y cuándo

Cuándo	Qué	Quién
3T 2019	Informar a los Estados miembros de las condiciones del servicio de traducción, incluidos los volúmenes de traducción disponibles por Estados miembro y las normas para el aprovechamiento óptimo del servicio	Comisión
3T 2019-4T 2019	Elaborar un resumen de las necesidades de traducción de las distintas autoridades competentes  Priorizar las necesidades en función del volumen de traducción disponible	Coordinadores nacionales
1T 2020	Ofrecer a los coordinadores nacionales un enlace al servicio de traducción	Comisión
1T-4T 2020-	Presentar solicitudes de traducción	Coordinadores nacionales
2T-3T 2020	Reasignar volúmenes de traducción si fuera necesario para garantizar un aprovechamiento óptimo del servicio de traducción	Comisión
2T-4T 2020	Hacer accesibles las traducciones en los sitios web nacionales	Coordinadores nacionales

#### **Objetivo 1.4: Evitar las duplicidades**

*Referencia:* Considerandos 17 y 55, artículo 19, apartado 6, y artículo 30 del Reglamento.

#### *Antecedentes*

El Reglamento pide a los Estados miembros y a la Comisión que faciliten una única fuente por cada elemento de información requerido para la pasarela, y que eviten la duplicación parcial o total siempre que sea posible. Con esto se pretende evitar la confusión de los usuarios que se encuentran con diferentes portales que contienen información similar pero no idéntica sobre algunos temas. Buscar fuentes únicas de información también facilita las actualizaciones y reduce el riesgo de ofrecer información incoherente.

La única información apropiada para la pasarela es la que se dirige exclusivamente a los ciudadanos y las empresas, y explica sus derechos y obligaciones aplicables. No debería mezclarse con otros contenidos, como la información sobre políticas en preparación, que va dirigida a un público distinto.

La Comisión trabajará para integrar en Tu Europa la información a escala de la UE dirigida a los ciudadanos y las empresas relativa a sus derechos en el mercado único<sup>(4)</sup>.

La Comisión ha definido, junto a los Estados miembros, los temas del anexo I que se tratarán en Tu Europa o en otros sitios web gestionados por la Comisión, y los temas que se abordarán mediante la información nacional.

#### Cómo y cuándo

Cuándo	Qué	Quién
3T 2019-4T 2020	Incluir exclusivamente en Tu Europa toda la información a escala de la UE relativa a los derechos en el mercado único dirigida a los ciudadanos o a las empresas, salvo cuando dicha información deba incluirse en los portales de la UE creados mediante un acto jurídico separado	Comisión

(4) Salvo en lo que se refiere a los sitios web de la Comisión creados por base jurídica.

Cuándo	Qué	Quién
3T 2019-4T 2020	Separar claramente la información sobre las normas aplicables a los ciudadanos y las empresas ofrecida en Tu Europa, y la información sobre políticas en preparación que figura en el sitio web corporativo de la Comisión y en los distintos sitios web de las DG	Comisión
3T 2019-4T 2020	Desarrollar un enfoque integrado que abarque los portales creados mediante un acto jurídico separado y la pasarela, para garantizar una apariencia común y evitar la duplicación	Comisión
3T 2019-4T 2020	Desarrollar un enfoque integrado a escala nacional para evitar la duplicación de la información sobre temas concretos entre los distintos portales nacionales	Coordinadores nacionales Autoridades competentes

## 2. Desarrollo de las TIC, digitalización de los procedimientos, recogida de datos

### Objetivo 2.1: Digitalización de los procedimientos

Referencia: Artículo 6 del Reglamento relativo a los procedimientos que deben ofrecerse íntegramente en línea.

#### Antecedentes

La pasarela ofrecerá a los usuarios un acceso fácil a los procedimientos administrativos nacionales. A este efecto, el Reglamento exige a todos los Estados miembros que garanticen que los usuarios puedan acceder y completar íntegramente en línea cualquiera de los procedimientos enumerados en el anexo II. Esto significa que el usuario debería poder realizar todos los trámites de forma electrónica, a distancia y a través de un servicio en línea. El Reglamento también incluye una lista no exhaustiva de criterios específicos que deben cumplirse (véase el artículo 6).

Si bien el plazo definitivo para la digitalización de los procedimientos es diciembre de 2023, los Estados miembros deberían empezar a trabajar ya en este proyecto y buscar las oportunidades para aplicar los requisitos con la suficiente antelación en el marco de sus programas de administración electrónica en curso.

Los programas de la UE ayudarán a los Estados miembros a alcanzar este objetivo, por ejemplo, el Programa Marco Horizonte 2020 <sup>(5)</sup> (H2020), el Mecanismo «Conectar Europa» <sup>(6)</sup> (MCE), el programa ISA<sup>2</sup> <sup>(7)</sup> y el FEDER <sup>(8)</sup>. Se invita a las autoridades competentes a ponerse en contacto con sus coordinadores nacionales responsables de los programas financieros de sus Estados miembros.

#### Cómo y cuándo

Cuándo	Qué	Quién
3T-4T 2019	Verificar qué procedimientos del anexo II ya están disponibles en línea, de conformidad con los criterios del artículo 6 Señalar las autoridades responsables Compartir información con el grupo de coordinación	Coordinadores nacionales Autoridades competentes
3T-4T 2019	Orientaciones sobre procedimientos «íntegramente en línea», como listas de comprobación, ejemplos de buenas prácticas y principios de interoperabilidad	Comisión

<sup>(5)</sup> <https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/opportunities/portal/screen/programmes/h2020>.

<sup>(6)</sup> <https://ec.europa.eu/inea/en/connecting-europe-facility>.

<sup>(7)</sup> [https://ec.europa.eu/isa2/isa2\\_en](https://ec.europa.eu/isa2/isa2_en).

<sup>(8)</sup> Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Cuándo	Qué	Quién
1T 2020	Identificar las lagunas persistentes Compartir información con el grupo de coordinación	Coordinadores nacionales Autoridades competentes
1T 2020	Debatir las buenas prácticas y los desafíos relacionados con la digitalización de los procedimientos del anexo II Debatir el resultado del estudio de viabilidad del generador de formularios del ISA <sup>2</sup> y los próximos pasos Debatir las necesidades y oportunidades de (co)financiación de las medidas nacionales de digitalización	Coordinadores nacionales en el marco del grupo de coordinación
2T 2020	Desarrollar planes de trabajo nacionales para colmar las lagunas persistentes a escala nacional	Coordinadores nacionales
3T 2020- 4T 2023	Supervisar los avances en la digitalización de los procedimientos del anexo II en todos los Estados miembros	Grupo de coordinación
p. m. 4T 2023	<i>Todos los procedimientos del anexo II estarán íntegramente en línea</i>	<i>Coordinadores nacionales Autoridades competentes</i>

**Objetivo 2.2: Garantizar el acceso de los usuarios transfronterizos a los procedimientos en línea**

Referencia: Artículo 13 del Reglamento relativo al acceso transfronterizo a los procedimientos en línea.

*Antecedentes*

El Reglamento prevé que los procedimientos que ya están en línea sean completamente accesibles para los usuarios transfronterizos. Esto significa que, si un procedimiento está disponible para un nacional de un Estado miembro concreto, también tiene que ser accesible en todas sus fases para usuarios de otros Estados miembros o los usuarios del mismo Estado miembro que vivan en otro Estado miembro, o que hayan vivido, trabajado, estudiado o hecho negocios anteriormente en otro Estado miembro.

Cuando sea necesario, los Estados miembros podrán utilizar una solución técnica alternativa y técnicamente independiente para los usuarios transfronterizos, pero en dichas situaciones deberá velarse especialmente por que el procedimiento conduzca al mismo resultado y no resulte más gravoso que el procedimiento ofrecido a los usuarios nacionales.

Debería prestarse una especial atención a los obstáculos para los usuarios transfronterizos, como las casillas de los formularios que requieren números de teléfono nacionales, prefijos nacionales de números de teléfono o códigos postales nacionales, el pago de tarifas que solo pueden efectuarse por medio de sistemas que no están (ampliamente) disponibles para los usuarios transfronterizos, la ausencia de explicaciones detalladas en una lengua que comprendan los usuarios transfronterizos, la imposibilidad de presentar pruebas en formato electrónico procedentes de autoridades situadas en otro Estado miembro y la falta de aceptación de medios electrónicos de identificación emitidos en otros Estados miembros.

En ciertos ámbitos (por ejemplo, la Directiva de servicios, la Directiva sobre las cualificaciones profesionales y las Directivas sobre contratación pública), el acceso no discriminatorio a los procedimientos por parte de los usuarios transfronterizos es ya un requisito legal que se añade al principio de no discriminación consagrado en el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

*Cómo y cuándo*

Cuándo	Qué	Quién
3T-4T 2019	Directrices y listas de comprobación prácticas sobre cómo garantizar que los procedimientos nacionales en línea sean plenamente accesibles para los usuarios transfronterizos	Comisión en cooperación con los coordinadores nacionales

Cuándo	Qué	Quién
1T-2T 2020	Identificar los obstáculos persistentes (por ejemplo, técnicos, funcionales, organizativos y jurídicos) Elaborar un plan para abordarlos	Coordinadores nacionales Autoridades competentes
1T 2020	Compartir directrices con las autoridades pertinentes o integrar recomendaciones en las directrices de calidad existentes para el desarrollo de procedimientos en línea	Coordinadores nacionales
1T-4T 2020	Intercambio de buenas prácticas en el marco del grupo de coordinación Seguimiento de los avances	Coordinadores nacionales
p. m. 4T 2023	<i>Procedimientos en línea accesibles para los usuarios transfronterizos de manera no discriminatoria</i>	<i>Coordinadores nacionales Autoridades competentes</i>

**Objetivo 2.3: Contribuir al desarrollo de las herramientas informáticas a escala de la UE y garantizar la interoperabilidad entre las herramientas informáticas nacionales y de la CE**

Referencia: Artículo 21 del Reglamento relativo a las responsabilidades con respecto a las aplicaciones TIC en las que se apoya la pasarela.

*Antecedentes:*

Según lo previsto en el Reglamento, el funcionamiento de la pasarela será posible gracias a las herramientas técnicas desarrolladas por la Comisión en estrecha colaboración con los Estados miembros. Estas incluyen: un motor de búsqueda y un buscador común de asistencia que guíe a los usuarios finales hacia la información, los procedimientos y los servicios de asistencia; una herramienta de valoración de los usuarios de la calidad de los servicios; una herramienta de valoración de los usuarios de los obstáculos del mercado único; una herramienta para recopilar estadísticas de uso; y un panel como interfaz para las autoridades públicas.

En los actos de ejecución se decidirán los métodos de recopilación e intercambio de la información relativa a las observaciones sobre la calidad y las estadísticas.

La Comisión ha contratado estudios que han propuesto la base técnica de estas herramientas mediante la definición de requisitos, una arquitectura informática y el análisis de las cuestiones de interoperabilidad, y ha presentado el estado de desarrollo a los coordinadores nacionales.

*Cómo y cuándo*

Cuándo	Qué	Quién
3T 2019	Informar al grupo de coordinación del resultado de los estudios realizados por la Comisión sobre las herramientas informáticas de la pasarela (2018-2019)	Comisión
Buscador y buscador común de servicios de asistencia		
4T 2019	Analizar cómo automatizar el conjunto de enlaces para el repositorio de enlaces	Comisión Coordinadores nacionales
1T 2020	Informar a los coordinadores nacionales sobre cómo acceder al repositorio y facilitar enlaces al mismo	Comisión

Cuándo	Qué	Quién
1T 2020	Periodo de prueba del buscador junto con el repositorio de enlaces, y prueba del buscador común de servicios de asistencia	Comisión Coordinadores nacionales
3T 2020	La Comisión presenta a los coordinadores nacionales la versión beta del buscador y del buscador común de servicios de asistencia	Comisión Coordinadores nacionales
Observaciones de los usuarios sobre la calidad y estadísticas de los usuarios		
3T 2019-4T 2019	La Comisión recaba las opiniones de los coordinadores nacionales sobre los actos de ejecución	Comisión Coordinadores nacionales
4T 2019-1T 2020	La Comisión consulta a los coordinadores nacionales sobre el desarrollo de la herramienta común de valoración de los usuarios	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades nacionales responsables de los servicios de asistencia en el marco de sus respectivas redes
2T 2020	Adopción del acto o los actos de ejecución	Comisión Comité del Reglamento sobre la pasarela digital única
1T 2020-2T 2020	Elaborar un panorama general sobre qué sitios web nacionales que formarán parte de la pasarela cuentan con una herramienta de valoración y una herramienta para recopilar estadísticas, y qué sitios web deberán conectarse a la herramienta común de valoración de los usuarios o desplegar una nueva herramienta para recopilar estadísticas	Comisión Coordinadores nacionales
1T 2020-2T 2020	Desarrollo de la herramienta de valoración de la calidad y de la herramienta para recopilar estadísticas de los usuarios	Comisión
3T 2020	Facilitar a los coordinadores nacionales un enlace a la herramienta común de valoración de los usuarios	Comisión
4T 2020	Garantizar que cada servicio de la pasarela que no disponga de una herramienta actual de valoración que cumpla con los requisitos del acto de ejecución cuente con un enlace a la herramienta común de valoración de los usuarios.  Como alternativa, garantizar que las observaciones recopiladas a través de las herramientas de valoración existentes se ajusten a lo dispuesto en el acto de ejecución y que los datos acordados están disponibles a través del panel común	Coordinadores nacionales Autoridades competentes

Cuándo	Qué	Quién
4T 2020	Garantizar que la recopilación de estadísticas cumpla con el acto de ejecución y que los datos acordados estén a disposición de la Comisión y de los demás coordinadores nacionales	Coordinadores nacionales Autoridades competentes

## Observaciones de los usuarios sobre los obstáculos del mercado único

3T 2019	La Comisión consulta a los coordinadores nacionales sobre el desarrollo de la herramienta de valoración de los usuarios que informa sobre los obstáculos del mercado único y el sistema de recopilación de datos agregados de los servicios de asistencia	Comisión Coordinadores nacionales
4T 2019-3T 2020	Desarrollo de herramientas informáticas	Comisión

## Panel común

1T 2020	La Comisión presenta a los coordinadores nacionales la versión beta de la herramienta, cuyo funcionamiento será limitado: envío de enlaces al repositorio y envío de solicitudes de traducción	Comisión Coordinadores nacionales
1T 2020	Informar a los coordinadores nacionales sobre cómo enviar enlaces al repositorio y cómo enviar solicitudes de traducción	Comisión
1T-3T 2020	Desarrollo del panel común en toda su capacidad	Comisión
3T 2020	Informar a los coordinadores nacionales sobre cómo acceder al panel común y cómo utilizarlo	Comisión
4T 2020	Puesta en marcha de la pasarela	

**Objetivo 2.4: Solo una vez**

Referencia: Artículo 14 del Reglamento relativo al sistema técnico para el intercambio automatizado transfronterizo de pruebas y aplicación del principio de «solo una vez».

*Antecedentes*

Según lo previsto en el Reglamento, la Comisión, en colaboración con los Estados miembros, creará un sistema técnico para el intercambio de pruebas para los procedimientos en línea enumerados en el anexo II del Reglamento y para los procedimientos previstos en la Directiva de servicios<sup>(9)</sup>, la Directiva sobre las cualificaciones profesionales<sup>(10)</sup> y en dos Directivas sobre contratación pública (2014/24/UE<sup>(11)</sup> y 2014/25/UE<sup>(12)</sup>).

*Cómo y cuándo*

Cuándo	Qué	Quién
1T 2019-3T 2020	Acción preparatoria en materia del principio de «solo una vez» en el marco del MCE para analizar las soluciones técnicas actuales (del proyecto TOOP y disponibles a escala nacional), compartir experiencias, apoyar la interoperabilidad transfronteriza y evaluar la preparación de los Estados miembros	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes

<sup>(9)</sup> Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 255 de 30.9.2005, p. 22).

<sup>(10)</sup> Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 376 de 27.12.2006, p. 36).

<sup>(11)</sup> DO L 94 de 28.3.2014, p. 65.

<sup>(12)</sup> DO L 94 de 28.3.2014, p. 243.

Cuándo	Qué	Quién
3T 2019	Informar a los coordinadores nacionales sobre el estado y resultado de los proyectos piloto y estudios sobre el principio de «solo una vez»	Comisión
3T 2019-2T 2021	Evaluar la idoneidad de los procedimientos digitales a escala nacional para la incorporación de la fase «solo una vez»  Elaborar un plan de trabajo para abordar las lagunas	Coordinadores nacionales Autoridades competentes
3T 2019-2T 2020	Si es posible, llevar a cabo un proyecto piloto que abarque una gama más amplia de procedimientos de la pasarela	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes
1T 2020-3T 2020	Debatir el contenido del acto de ejecución	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes
3T 2020-4T 2020	La Comisión recaba las opiniones de los coordinadores nacionales sobre el proyecto de acto de ejecución y sobre los servicios básicos y genéricos en desarrollo	Comisión Coordinadores nacionales
p. m. 2T 2021	<i>Adopción del acto de ejecución</i>	Comisión
p. m. 4T 2023	<i>Sistema técnico basado en el principio de «solo una vez» implementado y listo para ser utilizado</i>	

### 3. Servicios de asistencia

#### **Objetivo 3.1: Garantizar la disponibilidad de la información sobre los servicios de asistencia y su calidad**

*Referencia:* Artículos 7, 11 y 16 del Reglamento relativos al acceso a los servicios de asistencia y resolución de problemas, la calidad de la información sobre dichos servicios y los requisitos de calidad relacionados con ellos.

#### *Antecedentes*

La pasarela ofrecerá a los usuarios un fácil acceso a una amplia gama de servicios de asistencia. Para una experiencia óptima, los usuarios finales también deberían saber, antes de presentar una solicitud de asistencia, qué pueden esperar de dichos servicios y en qué condiciones pueden utilizarlos. Los servicios de asistencia deberán publicar en línea una explicación clara y fácil de utilizar del servicio ofrecido, como se detalla en el artículo 11. Para que sea accesible a la mayoría de los usuarios, esta explicación deberá ofrecerse, en principio, en inglés (lengua oficial de la Unión que es «ampliamente comprendida por el mayor número posible de usuarios transfronterizos», véase el objetivo 1.3). Al igual que otros servicios de la pasarela, los servicios de asistencia deben ser de la máxima calidad y respetar los criterios de calidad enumerados en el Reglamento. La calidad se supervisará a través de las observaciones de los usuarios y de estadísticas.

Estos requisitos son obligatorios para los servicios de asistencia enumerados en el anexo III del Reglamento. La Comisión ha esbozado la situación actual e identificado lagunas en estos servicios.

Además, la Comisión y los coordinadores nacionales pueden participar de forma voluntaria en otros servicios de asistencia si estos cumplen las condiciones previstas en el Reglamento. En 2019 y 2020 se dará prioridad a la preparación para la inclusión de los servicios de asistencia financiados o cofinanciados por la Comisión, como los Centros Europeos de los Consumidores, el Helpdesk para los derechos de propiedad intelectual, la parte de la Red Europea para las Empresas que trata los temas cubiertos por la pasarela, SOLVIT o «Tu Europa — Asesoramiento».

Cuando sea necesario para satisfacer las necesidades de los usuarios, los coordinadores nacionales también podrán proponer a la Comisión que participe de forma voluntaria en servicios de asistencia privados o semiprivados si estos cumplen los requisitos de calidad de la pasarela.

#### *Cómo y cuándo*

Para los servicios del anexo III:

Cuándo	Qué	Quién
3T 2019	Facilitar a los coordinadores nacionales una lista de comprobación de los requisitos de calidad que se deben comprobar, incluido el suministro de información sobre el servicio de asistencia	Comisión
3T 2019-2T 2020	Abordar las lagunas identificadas	Autoridades competentes, coordinadas por los coordinadores nacionales
1T 2020-2T 2020	Facilitar a la Comisión enlaces, descripciones y datos de contacto de los servicios de asistencia para su inclusión en el buscador de servicios de asistencia	Autoridades competentes, a través de los coordinadores nacionales
3T 2019-2T 2020	Intercambios periódicos sobre normas de calidad, cómo facilitar información sobre el servicio y buenas prácticas	Grupo de coordinación de la pasarela
3T-4T 2020	Probar, corregir errores y mejorar el buscador de servicios de asistencia	Comisión
4T 2020	Puesta en marcha del buscador de servicios de asistencia	

Para los servicios financiados o gestionados por la Comisión que soliciten participar de forma voluntaria:

Cuándo	Qué	Quién
Para el 3T 2019	Manifestar interés en participar de forma voluntaria	Comisión, previa consulta con las autoridades competentes en el marco de sus respectivas redes
3T 2019	Explicar el procedimiento a los coordinadores nacionales y a las autoridades competentes y facilitarles una lista de comprobación de los requisitos de calidad que se deben comprobar antes de proponer un nuevo servicio voluntario, incluido el suministro de información sobre el servicio de asistencia	Comisión
3T 2019	Finalizar el análisis de la situación actual e identificar lagunas	Comisión, tras un debate con las autoridades competentes
3T 2019	Informar al grupo de coordinación de la pasarela del interés en participar voluntariamente y de los resultados de este análisis	Comisión
3T 2019-2T 2020	Abordar las lagunas identificadas	Autoridades competentes, coordinadas por la Comisión (redes)

Cuándo	Qué	Quién
1T 2020	Informar al grupo de coordinación de la pasarela sobre la labor en curso	Comisión
1T 2020-2T 2020	Facilitar a la Comisión enlaces, descripciones y datos de contacto de los servicios de asistencia para su inclusión en el buscador de servicios de asistencia	Autoridades competentes, a través de la Comisión
3T 2019-2T 2020	Intercambios periódicos sobre normas de calidad, cómo facilitar información sobre el servicio y buenas prácticas	Autoridades competentes, coordinadas por la Comisión (redes)
3T 2020	Informar al grupo de coordinación sobre el cumplimiento de todos los requisitos  Presentar a la Comisión cualquier elemento restante necesario para su inclusión en el buscador de servicios de asistencia	Autoridades competentes, a través de la Comisión
3T-4T 2020	Probar, corregir errores y mejorar el buscador de servicios de asistencia	Comisión
4T 2020	Puesta en marcha del buscador de servicios de asistencia	

#### 4. Promoción

##### **Objetivo 4.1: Promoción de la pasarela**

*Referencia:* Artículos 22 y 23 del Reglamento relativos a la promoción, el nombre, el logotipo y el sello de calidad.

##### *Antecedentes*

La pasarela, denominada «Your Europe», ofrecerá a los usuarios un fácil acceso a una amplia gama de servicios de gran calidad. La existencia de «Your Europe» y la fiabilidad de los servicios que ofrece debe publicitarse entre los usuarios finales.

A tal fin, la Comisión, en estrecha colaboración con el grupo de coordinación de la pasarela, ha adoptado un logotipo que sirva como sello de calidad de «Your Europe»<sup>(13)</sup>. Se han facilitado a los coordinadores nacionales el logotipo y las directrices sobre su utilización. Este logotipo, y un enlace a la pasarela, deberán ser visibles y accesibles desde todos los sitios web que forman parte de la pasarela.

Además, la Comisión y los Estados miembros deberán mejorar la facilidad para encontrar «Your Europe» y su conocimiento entre los usuarios finales. Deberán coordinarse las actividades de promoción de «Your Europe» y los sitios web incluidos en esta.

##### *Cómo y cuándo*

Cuándo	Qué	Quién
3T 2019-4T 2020	Prepararse para añadir el logotipo en todos los sitios web que formarán parte del repositorio de enlaces	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes
3T 2019-4T 2020	Prepararse para añadir el enlace a la pasarela en todos los sitios web que formarán parte del repositorio de enlaces	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes

<sup>(13)</sup> Proceso en curso, que se completará con la adopción del presente programa de trabajo anual.

Cuándo	Qué	Quién
4T 2020	Asegurarse de que el logotipo y el enlace se añaden a todos los sitios web que forman parte del repositorio de enlaces	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes
3T 2019-4T 2020	Posicionamiento de «Your Europe» en los motores de búsqueda disponibles para el público general	Comisión
3T 2019-4T 2020	Promocionar la pasarela entre las autoridades nacionales y locales competentes	Coordinadores nacionales Comisión
3T 2019-2T 2020	Elaborar un plan de comunicación coordinado	Comisión Coordinadores nacionales
3T 2020-4T 2020	Aplicar el plan de comunicación	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes