



C/2025/5013

16.9.2025

## COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN

### Directrices para la aplicación del programa de trabajo de 2025-2026 del Reglamento sobre la pasarela digital única

(Texto pertinente a efectos del EEE)

(C/2025/5013)

#### INTRODUCCIÓN

El Reglamento (UE) 2018/1724, 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 dentro de la Unión Europea (UE) y para operar y establecerse en otro Estado miembro o ampliar sus actividades comerciales a otro Estado miembro.

El artículo 31, apartado 1, del Reglamento prevé la adopción de un programa de trabajo anual en el que se especifiquen las acciones para facilitar la aplicación del Reglamento <sup>(1)</sup>.

La pasarela digital única, conocida y promocionada con el nombre de «Your Europe», supone una importante contribución a la transición digital (en consonancia con los objetivos de la Década Digital de la UE), y es una herramienta fundamental para el mercado único y una prioridad de la Comisión, ya que contribuye a la competitividad de la UE y de sus empresas, especialmente de las pymes <sup>(2)</sup>.

La iniciativa apoya decididamente tres objetivos clave: i) reducir las cargas administrativas para los ciudadanos y las empresas que ejerzan o deseen ejercer sus derechos en el mercado interior, ii) eliminar la discriminación y iii) garantizar el funcionamiento efectivo del mercado interior mediante la mejora del suministro de información, de los procedimientos y de los servicios de resolución de problemas.

Este cuarto programa de trabajo establece el calendario de nuevas acciones destinadas a aplicar plenamente la pasarela digital única. Las acciones se centrarán en lo siguiente:

- suministro continuo de información actualizada, fácil de utilizar y no duplicada;
- puesta a disposición en línea de todos los procedimientos incluidos en su ámbito de aplicación tras la expiración del plazo legal de diciembre de 2023 y seguimiento de los avances a este respecto;
- plena implantación del sistema técnico de transmisión única (STTU), sobre la base de la infraestructura técnica puesta en marcha en diciembre de 2023.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 31, apartado 2, del Reglamento, el 24 de septiembre de 2024 se debatió este programa de trabajo en el grupo de coordinación de la pasarela. La ejecución del programa de trabajo se supervisará y revisará anualmente tanto a través de la plataforma de colaboración en línea del grupo de coordinación de la pasarela como durante sus reuniones.

Se invita a los coordinadores nacionales a elaborar un programa de trabajo nacional a fin de evaluar los progresos realizados y plantear medidas adicionales necesarias para abordar las lagunas pendientes. Asimismo, se invita a los coordinadores a revisar su programa de trabajo nacional una vez al año y compartirlo con la Comisión y el grupo de coordinación.

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, el sistema técnico de transmisión única y los servicios de asistencia que entran en el ámbito de aplicación del Reglamento;
- «coordinadores nacionales»: los representantes designados por los Estados miembros de acuerdo con el artículo 28 del Reglamento.

<sup>(1)</sup> Los programas de trabajo anteriores abarcaban los períodos 2019/2020 (DO C 257), 2021/2022 (DO C 71) y 2023/2024 (DO C 172), respectivamente.

<sup>(2)</sup> Como se señala en la Comunicación de la Comisión *El mercado único cumple treinta años* [COM(2023) 162 final], de 16 de marzo de 2023, y en la Comunicación de la Comisión *Competitividad a largo plazo de la UE: más allá de 2030* [COM(2023) 168 final], de 16 de marzo de 2023.

## 1. INFORMACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO

**Objetivo 1.1: garantizar la exhaustividad y la calidad de la información***Referencia*

Los artículos 4 y 5 del Reglamento, relativos al acceso a la información; el artículo 9, relativo a la calidad de la información sobre derechos, obligaciones y normas; el artículo 10, relativo a la calidad de la información sobre los procedimientos; y el artículo 12, relativo a la traducción.

*Contexto*

La pasarela digital única debe proporcionar a los ciudadanos y a las empresas información que sea lo suficientemente exhaustiva como para permitirles ejercer plenamente sus derechos derivados del Derecho de la Unión y nacional respetando las normas y obligaciones aplicables.

El anexo I del Reglamento ofrece una lista de ámbitos en los que la Comisión y los Estados miembros deben garantizar que toda la información pertinente para los ciudadanos y las empresas se ofrezca en línea: los derechos y obligaciones a escala de la UE se explican en el portal «Your Europe»; las autoridades de los Estados miembros facilitan información sobre la aplicación y las normas nacionales en sitios web nacionales y, previa notificación por parte de los Estados miembros, la información es también accesible desde «Your Europe» a través de i) enlaces en las páginas de contenido de «Your Europe» y ii) el mecanismo de búsqueda de «Your Europe».

La Comisión también ofrece servicios de traducción a los Estados miembros para que cumplan sus obligaciones con arreglo al artículo 12 del Reglamento.

*Cómo y cuándo*

	Cuándo	Acción	Quién
1.1.1.	De forma continua	Comprobar la exhaustividad, la traducción y la calidad y subsanar los problemas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>— la información contemplada en los anexos I y II;</li> <li>— la información facilitada a nivel municipal;</li> <li>— comunicación de las páginas web a la Comisión.</li> </ul>	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes
1.1.2.	T2 de cada año	Revisar las orientaciones de la Comisión en relación con la aplicación del anexo I.	Comisión Coordinadores nacionales
1.1.3.	De forma continua	Mejora del portal «Your Europe» para que su manejo sea más sencillo.	Comisión Coordinadores nacionales
1.1.4.	T1 2025-T4 2026	Investigar la agregación y publicación de información sobre requisitos de producto y fiscalidad (en particular los desarrollos informáticos necesarios).	Comisión Coordinadores nacionales
1.1.5.	De forma continua	Traducción de la información para cumplir las obligaciones establecidas en el artículo 12 del Reglamento.	Comisión Coordinadores nacionales
1.1.6.	De forma continua	Cuadro de indicadores sobre el uso de «Your Europe» (usuarios, Estados miembros, información a la que se ha accedido y procedimientos).	Comisión

	Cuándo	Acción	Quién
1.1.7.	De forma continua	Crear vínculos entre el Reglamento sobre la pasarela digital única y las nuevas iniciativas legislativas mediante la inclusión en el anexo I de la información regulada por las nuevas propuestas (por ejemplo, información sobre los derechos de los ciudadanos en el marco del Espacio Europeo de Datos de Salud e información sobre las normas de transporte de mercancías).	Comisión
1.1.8.	T4 2025	Mejorar los resultados de la interfaz de usuario de la búsqueda de la pasarela digital única: Evaluar la priorización de los enlaces cuando se muestran en la página de resultados de la interfaz de usuario de la búsqueda de la pasarela digital única sobre la base de las preferencias de ordenación personalizadas proporcionadas por los usuarios de las autoridades nacionales en los procesos internos y automáticos de gestión, así como las observaciones de los visitantes (pulgar hacia arriba o hacia abajo) recogidas a través de la interfaz.	Comisión

## Objetivo 1.2: evitar las duplicidades

### Referencia:

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

### Contexto

El Reglamento pide a los Estados miembros y a la Comisión que faciliten una única fuente por cada elemento de información que se requiera para la pasarela digital única, y que eviten la duplicación parcial o total siempre que sea posible. Con esto se pretende evitar la confusión entre los usuarios cuando se encuentran con distintos portales que contienen una información similar, aunque no completamente idéntica, sobre el mismo tema. Si se proponen fuentes únicas de información también se facilitan las actualizaciones y se reduce el riesgo de ofrecer información contradictoria.

La única información admisible en la pasarela es la que se dirige exclusivamente a los ciudadanos y las empresas, explicando sus derechos y obligaciones aplicables. Esta información no debe mezclarse con otros contenidos, como información relativa a políticas en preparación, que están destinados a un tipo de público como pueden ser expertos, periodistas o empleados públicos.

La Comisión está aplicando este principio a su propia presencia en internet, y está trabajando para integrar y alojar en «Your Europe» toda la información a escala de la UE relativa a los derechos y obligaciones en el mercado único dirigida a los ciudadanos y las empresas. Se trata de un ejercicio continuo, complejo y a largo plazo. Serán excepciones los casos en los que algún acto determinado del Derecho de la Unión exija crear un sitio web concreto. Pero incluso en esos casos, en la medida de lo posible, la opción preferida es la integración en la pasarela digital única/Your Europe. Por otra parte, el contenido que describa políticas y procesos debe alojarse en el sitio web corporativo de la Comisión y en los sitios web individuales de las Direcciones Generales responsables.

### Cómo y cuándo

	Cuándo	Acción	Quién
1.2.1.	De forma continua	Mejorar la información a escala de la UE: <ul style="list-style-type: none"> <li>— integrar más información práctica a escala de la UE para los ciudadanos y las pymes en «Your Europe»;</li> <li>— aplicar un enfoque integrado entre «Your Europe» y otros portales de la UE para garantizar una navegación fluida y evitar duplicidades mediante la cooperación entre los servicios de la Comisión;</li> <li>— separar claramente la información relativa a las normas aplicables que se ofrece en «Your Europe» y la información sobre políticas que figura en el sitio web corporativo de la Comisión y en los distintos sitios web de las DG.</li> </ul>	Comisión

	Cuándo	Acción	Quién
1.2.2.	De forma continua	Trabajar para reducir y evitar duplicidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>— actualizar las medidas para reducir y evitar duplicidades, en particular la identificación de sinergias con las evaluaciones de interoperabilidad realizadas en consonancia con el Reglamento sobre la Europa Interoperable;</li> <li>— realizar un seguimiento del enfoque integrado a escala nacional para evitar la duplicidad de la información entre los distintos portales nacionales;</li> <li>— realizar un seguimiento de las duplicidades en los sitios web de la Comisión y los Estados miembros y estudiar posibles soluciones para mejorar la distribución del contenido;</li> <li>— intercambio de buenas prácticas.</li> </ul>	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes

## 2. AVANCES INFORMÁTICOS, DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y RECOGIDA DE DATOS

### **Objetivo 2.1: procedimientos que deben ofrecerse íntegramente en línea y conectarse al sistema técnico de transmisión única**

#### *Referencia:*

Artículos 6 y 13 del Reglamento sobre los procedimientos que deben ofrecerse íntegramente en línea y el acceso para usuarios transfronterizos.

#### *Contexto*

La pasarela digital única debe ofrecer 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 en línea íntegramente cualquiera de los procedimientos enumerados en el anexo II (artículo 6). Esto significa que el usuario debe poder realizar todos los pasos por vía electrónica, con independencia de que tenga algún tipo de dificultad o discapacidad, y a través de un servicio en línea. El Reglamento también ofrece una lista no exhaustiva de criterios específicos que deben cumplirse.

La Comisión explora sistemáticamente oportunidades para ampliar el ámbito de aplicación del anexo II a procedimientos adicionales derivados de la nueva legislación de la UE adoptada. Asimismo, la Comisión actualiza una vez al año una nota explicativa publicada en 2020 que se centra en el ámbito de aplicación de los procedimientos del anexo II y que está destinada a abordar las cuestiones que se plantean durante el trabajo sobre la digitalización de los procedimientos pertinentes.

La Comisión ha creado un repositorio común en el Sistema de Información del Mercado Interior (IMI) para que los Estados miembros notifiquen a la Comisión y a los demás Estados miembros los motivos y las circunstancias en que se basan los procedimientos que requieren presencia física.

Una obligación conexas es que los procedimientos que ya están en línea también deben ser plenamente accesibles para los usuarios transfronterizos (artículo 13). Esto significa que, si un procedimiento está disponible para un nacional de un determinado Estado miembro, también debe ser accesible en todas sus fases para usuarios de otros Estados miembros y para usuarios del mismo Estado miembro que viven en otro Estado miembro. El ámbito de aplicación es más amplio y abarca todos los procedimientos relacionados con los temas del anexo I.

Cuando sea necesario, los Estados miembros podrán utilizar soluciones técnicas alternativas 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 presentes en sus Estados miembros de origen.

Debe prestarse una especial atención a los obstáculos para los usuarios transfronterizos, como los campos en los formularios que requieran que los números de teléfono, los prefijos o los códigos postales sean nacionales, el pago de tarifas que solo pueda realizarse por medio de sistemas que no estén (ampliamente) disponibles para los usuarios transfronterizos, la ausencia de explicaciones detalladas en una lengua que comprendan los usuarios transfronterizos, la falta de opciones para 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.

Por último, para cualquier procedimiento que requiera el intercambio transfronterizo de pruebas, este debe catalogarse y habilitarse en los servicios comunes del sistema técnico de transmisión única y las autoridades competentes pertinentes deben estar conectadas al sistema (véase también el objetivo 2.3) <sup>(3)</sup>.

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 (TFUE).

El plazo para ofrecer procedimientos íntegramente en línea expiró en diciembre de 2023. Este programa de trabajo se centrará en colmar las lagunas pendientes y perfeccionar las herramientas de seguimiento que miden el grado de cumplimiento, en particular a través de un cuadro de indicadores de aplicación. Con el fin de garantizar mejor el éxito de los avances en la aplicación, deben establecerse ámbitos prioritarios de conformidad con el nuevo mandato político de la Comisión.

Los programas de la UE ayudarán a los Estados miembros a alcanzar este objetivo, por ejemplo, el Programa Europa Digital, los programas de la política de cohesión 2021-2027 y el programa del instrumento de apoyo técnico <sup>(4)</sup>. Se invita a las autoridades competentes a ponerse en contacto con los coordinadores nacionales responsables de los programas financieros en sus Estados miembros.

Con el fin de proporcionar información sobre la aplicación del Reglamento en todos los Estados miembros de la UE, la Comisión ha mejorado la armonización de la evaluación comparativa de la administración electrónica con el Reglamento añadiendo indicadores mensurables pertinentes.

#### Cómo y cuándo

	Cuándo	Acción	Quién
2.1.1.	T4 2025	Colmar las lagunas restantes en lo que respecta a ofrecer íntegramente en línea los procedimientos incluidos en el ámbito de aplicación del anexo II	Autoridades competentes Coordinadores nacionales
2.1.2.	De forma continua	Abordar los obstáculos restantes para garantizar que, en los casos en que los usuarios no transfronterizos puedan acceder a un procedimiento incluido en el ámbito de aplicación del anexo I y completarlo en línea, los usuarios transfronterizos también puedan acceder a él y completarlo en línea de manera no discriminatoria	Autoridades competentes Coordinadores nacionales
2.1.3.	T2 de cada año	Revisión del documento explicativo sobre la aplicación del anexo II y todas sus modificaciones	Comisión Coordinadores nacionales
2.1.4.	De forma continua	Informar sobre los avances en la oferta de procedimientos íntegramente en línea, en particular informando sobre las páginas web correspondientes en el repositorio de enlaces y fomentando el uso de catálogos de servicios públicos	Coordinadores nacionales
2.1.5.	T1 de cada año	Hacer un seguimiento de los avances a través de herramientas de seguimiento como la evaluación comparativa de la administración electrónica	Comisión
2.1.6.	De forma continua	Actividades para aumentar la sensibilización sobre los programas de financiación existentes disponibles para la aplicación de la pasarela digital única	Comisión

<sup>(3)</sup> Sin perjuicio de lo dispuesto en los considerandos 23 y 50 del Reglamento.

<sup>(4)</sup> El instrumento de apoyo técnico proporciona a los Estados miembros conocimientos técnicos a medida para el diseño, el desarrollo y la aplicación de reformas, en particular en relación con la agenda de transición digital de las autoridades públicas nacionales.

	Cuándo	Acción	Quién
2.1.7.	De forma continua	Notificar a la Comisión todos los procedimientos pertinentes que requieran presencia física o entrega física (artículo 6, apartado 4), a través del repositorio común implantado en el Sistema de Información del Mercado Interior (IMI)	Coordinadores nacionales Autoridades competentes
2.1.8.	De forma continua	Crear vínculos entre el Reglamento sobre la pasarela digital única y las nuevas iniciativas legislativas mediante la inclusión en el anexo II de los procedimientos administrativos regulados por las nuevas propuestas	Comisión

**Objetivo 2.2: 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.

*Contexto*

Según lo dispuesto en el Reglamento, para el funcionamiento de la pasarela digital única son necesarias herramientas técnicas que incluyen: un mecanismo de búsqueda y un «buscador de asistencia» común que guíe a los usuarios finales hacia la información, los procedimientos y los servicios de asistencia; una herramienta para que los usuarios valoren la calidad de los servicios; una herramienta para recabar observaciones sobre los obstáculos en el mercado único y para hacer un seguimiento de los obstáculos resultantes; una herramienta para recopilar estadísticas de uso; y un cuadro de indicadores que sirva de interfaz para las autoridades públicas y la Comisión.

La Comisión proporciona directrices y documentación técnica sobre estas herramientas y apoyo, entre otras cosas a través de la página web de la biblioteca de la pasarela digital única.

*Cómo y cuándo*

	Cuándo	Acción	Quién
2.2.1.	T4 2025	Ampliar la funcionalidad de los rastreadores web existentes para comprobar que las páginas web de la pasarela digital única cumplen requisitos como la presencia del logotipo de «Your Europe», la herramienta de envío de observaciones, los datos de contacto de las autoridades competentes, la indicación de la última actualización, etc.	Comisión
2.2.2.	T4 2025	Crear una sección adicional de seguimiento en el cuadro de indicadores de la pasarela digital única para visualizar y analizar los resultados de los datos del rastreador y adoptar las medidas correctivas adecuadas	Comisión Coordinadores nacionales
2.2.3.	De forma continua	Mantener y seguir desarrollando y mejorando: <ul style="list-style-type: none"> <li>— las herramientas informáticas comunes de la pasarela digital única, con especial atención a la automatización de las tareas y al desarrollo de los requisitos legales restantes, en particular la actualización y el desarrollo ulterior de la herramienta de seguimiento de los obstáculos al mercado único;</li> <li>— el repositorio de enlaces, en particular el nuevo módulo sobre procedimientos, para que los Estados miembros puedan notificar los datos necesarios y, siempre que sea posible, automatizar el proceso;</li> <li>— el mecanismo de búsqueda para facilitar el acceso de las empresas y los ciudadanos a la información nacional y de la UE, en particular la posibilidad de priorizar los enlaces basados en un atributo o en las observaciones de los usuarios;</li> <li>— el sistema de gestión de contenidos de «Your Europe» para garantizar que sea capaz de alcanzar el potencial del proyecto de la pasarela digital única.</li> </ul>	Comisión

	Cuándo	Acción	Quién
2.2.4.	De forma continua	Realizar un seguimiento de: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. la recogida de observaciones y estadísticas de todos los servicios;</li> <li>2. la incorporación, en páginas nacionales que formen parte de la pasarela, de enlaces a:               <ul style="list-style-type: none"> <li>— la herramienta común de valoración de los usuarios en páginas que no dispongan de una herramienta de valoración nacional;</li> <li>— el buscador de servicios de asistencia;</li> <li>— la herramienta de seguimiento de los obstáculos al mercado único (anteriormente, «herramienta sobre los obstáculos del mercado único»).</li> </ul> </li> </ol>	Comisión Coordinadores nacionales
2.2.5.	T4 2026	Evaluar la automatización completa de la función de rastreo de JavaScript: llevar a cabo un análisis para explorar la viabilidad de automatizar completamente la función de rastreo de JavaScript, garantizando que el conjunto de datos se actualice periódicamente.	Comisión

### Objetivo 2.3: Sistema técnico de transmisión única

#### Referencia

Artículo 14 del Reglamento.

#### Contexto

De conformidad con el artículo 14 del Reglamento sobre la pasarela digital única, la Comisión, en colaboración con los Estados miembros, estableció el sistema técnico de transmisión única (STTU), que permite el intercambio automatizado transfronterizo de pruebas entre las autoridades competentes de los Estados miembros responsables de los procedimientos incluidos en el ámbito de aplicación del anexo II del Reglamento y su artículo 1. En consonancia con el plazo legal, los «servicios comunes del STTU», es decir, la infraestructura central del STTU, desarrollada y mantenida por la Comisión, se pusieron en marcha con éxito el 12 de diciembre de 2023.

A lo largo de 2023, y durante todo 2024, la Comisión prestó una serie de servicios de apoyo a la labor de implementación de los Estados miembros, en particular eventos de prueba a gran escala denominados «Projectathons» y «Accelerators». Estos contribuyeron al progreso técnico continuo de muchos Estados miembros, que pasaron progresivamente de su fase de desarrollo a la preparación para la producción, en el caso de doce Estados miembros y, en tres de ellos, a las primeras transacciones de usuarios finales en un procedimiento seleccionado.

Sigue habiendo dificultades en la incorporación de las autoridades competentes que actúan como proveedores o como solicitantes de pruebas a través de sus portales de procedimiento. Como tal, se trata de un paso fundamental para la finalización y el uso reales del STTU, a fin de que los servicios de los Estados miembros sean plenamente accesibles para los ciudadanos y las empresas. Para apoyar este esfuerzo, el equipo «Once-Only» (solo una vez) de la Comisión está creando puentes técnicos con los sistemas existentes en ámbitos de datos específicos (por ejemplo, EMREX para la educación o EUCARIS para la matriculación de vehículos). Esto permitirá que las autoridades competentes ya conectadas a estos sistemas específicos se incorporen «en lotes».

Se están explorando otras sinergias, en particular entre la cartera eIDAS2/EUDI y el STTU, para optimizar las inversiones realizadas por los Estados miembros y la Comisión en estas dos iniciativas.

#### Cómo y cuándo

	Cuándo	Acción	Quién
2.3.1.	De forma continua	Mantener y desarrollar los servicios comunes del STTU en la producción: <ul style="list-style-type: none"> <li>— seguir operando los servicios comunes en producción y finalizar el despliegue de una infraestructura totalmente multinube respaldada por múltiples proveedores de servicios en nube al mismo tiempo para garantizar la fiabilidad, la disponibilidad, la escalabilidad y la resiliencia;</li> <li>— finalizar el despliegue del plan de continuidad de las actividades de los servicios comunes y de un plan de recuperación en caso de catástrofe;</li> </ul>	Comisión

	Cuándo	Acción	Quién
		<ul style="list-style-type: none"> <li>— finalizar y adoptar una serie de procedimientos de gobernanza informática necesarios para unas operaciones estables y sólidas;</li> <li>— seguir mejorando la seguridad de los servicios comunes a todos los niveles;</li> <li>— seguir prestando el servicio de asistencia de los servicios comunes.</li> </ul>	
2.3.2.	De forma continua	<p>Prestar servicios de prueba e incorporación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— seguir ofreciendo los servicios de prueba de extremo a extremo del STTU en línea, en todos los entornos posibles y de conformidad con los marcos jurídicos necesarios, y seguir organizando grandes eventos de prueba como los «Projectathons»;</li> <li>— seguir prestando apoyo a la incorporación de las autoridades competentes, los portales de administración electrónica y las fuentes de datos auténticas de los Estados miembros;</li> <li>— seguir actuando a escala local para apoyar a los Estados miembros en sus esfuerzos por incorporar a las autoridades competentes mediante la organización de eventos nacionales «Once-Only».</li> </ul>	Comisión
2.3.3.	De forma continua	<p>Garantizar la disponibilidad de servicios del STTU en toda la UE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— continuar la catalogación de pruebas de fuentes auténticas para todos los procedimientos incluidos en el ámbito de aplicación del artículo 1;</li> <li>— seguir desarrollando un lenguaje específico de cada ámbito y de común acuerdo o comprensión para garantizar la formulación precisa de los requisitos de procedimiento y su correspondencia con los tipos de pruebas en toda la UE;</li> <li>— fomentar y supervisar la puesta en marcha de los servicios basados en el STTU que están disponibles en línea para los ciudadanos y las empresas transfronterizas.</li> </ul>	<p>Comisión</p> <p>Coordinadores nacionales</p> <p>Autoridades competentes</p>
2.3.4.	De forma continua	<p>Colaborar con eIDAS1 y el marco europeo de identidad digital (conocido como eIDAS2), en particular la cartera EUDI, para aprovechar en la medida de lo posible las sinergias identificadas en el contexto del «grupo de contacto sobre las sinergias y la interoperabilidad del STTU y la cartera EUDI»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— seguir apoyando a la cartera EUDI para que reutilice los servicios comunes del STTU;</li> <li>— desplegar servicios de prueba y realización de pruebas piloto de sinergias entre la cartera EUDI y los servicios comunes del STTU;</li> <li>— seguir trabajando para encontrar una solución para todos los casos de uso de la representación, incluida la persona física que represente a una persona jurídica.</li> </ul>	<p>Comisión</p> <p>Coordinadores nacionales</p>
2.3.5.	De forma continua	<p>Desarrollar nuevas funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— implementar funciones de descubrimiento dinámico en el espacio de datos del STTU, proporcionado por la solución Service Metadata Published (SMP);</li> <li>— desarrollar e implementar un nuevo cuadro de indicadores técnicos para regular las operaciones del STTU;</li> <li>— establecer puentes con sistemas sectoriales en el ámbito de la educación, los negocios y los vehículos;</li> <li>— estudiar la posible aplicación de la traducción automática de pruebas.</li> </ul>	Comisión
2.3.6.	De forma continua	<p>Actividades de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— continuar la iniciativa «Europe Goes Live» iniciada en Finlandia en 2024;</li> <li>— seguir contando con el Once-Only Hub (centro «solo una vez») en línea y su boletín informativo;</li> <li>— continuar la organización y la participación en actos que promuevan el STTU.</li> </ul>	Comisión

	Cuándo	Acción	Quién
2.3.7.	De forma continua	Seguir posicionando el STTU como uno de los espacios de datos más avanzados y sus elementos constitutivos a escala europea y nacional como elementos reutilizables para otros espacios de datos e iniciativas pertinentes.	Comisión
2.3.8.	T2 2026	Poner los servicios del STTU a disposición de los ciudadanos y las empresas para todos los procedimientos incluidos en el ámbito de aplicación	Coordinadores nacionales Autoridades competentes
2.3.9.	T1-T4 2026	Completar el proceso de incorporación y garantizar que todas las autoridades nacionales competentes incluidas en el ámbito de aplicación del STTU estén conectadas como proveedores o solicitantes de pruebas	Coordinadores nacionales Autoridades competentes

#### **Objetivo 2.4: información sobre el funcionamiento de la pasarela y el mercado único**

##### *Referencia*

Artículos 26, 27 y 36 del Reglamento.

##### *Contexto*

La herramienta de seguimiento de los obstáculos al mercado único (anteriormente, «herramienta sobre los obstáculos del mercado único») es un entorno en línea de uso fácil previsto en el Reglamento para señalar y formular observaciones de forma anónima sobre cualquier obstáculo al que se enfrenten los ciudadanos y las empresas en el ejercicio de sus derechos en el mercado interior. El Reglamento también prevé que los Estados miembros y la Comisión analicen e investiguen los problemas planteados por los usuarios a través de la herramienta de seguimiento de los obstáculos y les den respuesta, cuando sea posible, utilizando los medios adecuados. Por lo tanto, la herramienta ha sido reetiquetada como «herramienta de seguimiento de los obstáculos al mercado único».

Asimismo, el Reglamento establece que la Comisión publique resúmenes en línea de los problemas que se desprendan de la información comunicada por los usuarios de la pasarela a través de la herramienta de seguimiento de los obstáculos al mercado único, así como de los problemas que hayan puesto de relieve las observaciones y estadísticas de los usuarios recopiladas.

Además, el Reglamento prevé informes cada dos años sobre su aplicación, en particular una evaluación del mercado interior sobre la base de las estadísticas recogidas, las observaciones de los usuarios y los informes sobre los obstáculos al mercado único.

El Reglamento menciona varias herramientas que ayudarán a la Comisión a recopilar información pertinente relativa a la digitalización de los servicios públicos en la UE. Los resúmenes en línea de los problemas y los informes semestrales ayudarán a la Comisión a la hora de adoptar decisiones fundamentadas en el ámbito del mercado interior, junto a otras herramientas (esto es, un informe estadístico basado en indicadores seleccionados publicados en un cuadro de indicadores del mercado único actualizado y el informe anual sobre el rendimiento del mercado único). También ayudarán a los Estados miembros a identificar y abordar de forma adecuada los problemas que se hayan notificado.

##### *Cómo y cuándo*

	Cuándo	Acción	Quién
2.4.1.	T1-T4 2025	Exploración de la integración de la información analítica de la herramienta de seguimiento de los obstáculos al mercado único en la herramienta de gestión de la pasarela digital única.	Comisión
2.4.2.	T1-T4 2026	Consideración de la integración de la asociación ciudadana para informar sobre los obstáculos al mercado único, al igual que las asociaciones comerciales en 2023/2024.	Comisión

## 3. SERVICIOS DE ASISTENCIA

**Objetivo 3.1: garantizar servicios de asistencia que sean localizables y mejoren continuamente la calidad***Referencia*

Artículos 7, 11 y 16 del Reglamento.

*Contexto*

La pasarela digital única permite a los usuarios acceder fácilmente a una amplia variedad de servicios de asistencia, les informa acerca de lo que pueden esperar de dichos servicios y los guía hasta el más adecuado.

Además de los servicios de asistencia enumerados en el anexo III, otros se han adherido voluntariamente a la pasarela digital única desde su puesta en marcha: los Centros Europeos del Consumidor, el servicio de asistencia en el ámbito de los derechos de propiedad intelectual, el Servicio de Orientación a los Ciudadanos, SOLVIT y el centro de contacto Europe Direct.

Cuando sea necesario para satisfacer las necesidades de los usuarios, los coordinadores nacionales también podrán proponer a la Comisión que permita la inclusión voluntaria de servicios de asistencia privados o semiprivados si cumplen los requisitos de calidad de la pasarela. La Oficina alemana para la igualdad de trato de los trabajadores de la UE ha optado por esta lógica.

Este programa de trabajo se centrará en hacer que el bucle de mejora de la calidad funcione plenamente, así como en mejorar la capacidad de búsqueda.

*Cómo y cuándo*

	Cuándo	Acción	Quién
3.1.1.	De forma continua	Supervisar e implantar el cumplimiento por parte de los proveedores de servicios en lo que respecta a la provisión de páginas de inicio, bucles de retroalimentación y estadísticas sobre casos	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes
3.1.2.	De forma continua	Alentar a los proveedores de servicios y organizar intercambios de buenas prácticas para hacer pleno uso de la retroalimentación y las estadísticas de casos para la mejora continua del servicio	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes
3.1.3.	De forma continua	Trabajar para incluir servicios adicionales de asistencia y servicios de resolución de problemas en el ámbito de aplicación del anexo I.	Comisión Coordinadores nacionales
3.1.4.	T4 2025	Mejorar la localización de los servicios de asistencia mediante el desarrollo de una función de búsqueda combinada de información, procedimientos y asistencia	Comisión

## 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

*Contexto*

El lanzamiento de la pasarela digital única, el 12 de diciembre de 2020, marcó el inicio del uso del logotipo «Your Europe» en todas las páginas de la pasarela pertenecientes a la UE y nacionales.

Se han planificado, puesto en marcha, supervisado y readaptado varias actividades de comunicación desde la puesta en marcha de la pasarela digital única con el fin de sensibilizar sobre los beneficios prácticos de la pasarela para su público destinatario (ciudadanos y empresas, especialmente pymes, que viven, trabajan y hacen negocios transfronterizos en la UE).

Se ha utilizado una combinación de canales en función del público destinatario y de los objetivos específicos de las campañas, en particular las redes sociales (destinadas a la sensibilización y la participación), la publicidad en línea (con el objetivo principal de aumentar la facilidad de localizar sitios web), actos en toda Europa y menciones en materiales de prensa de la UE (por ejemplo, el paquete de ayuda a las pymes).

Las campañas, junto con las actividades de SEO, lograron atraer 34 millones de visitas al sitio web en 2024, lo que lo convierte en el sitio web más visitado de la Comisión Europea.

Los principales objetivos de las actividades de promoción para el período 2025-2026 son los siguientes:

- seguir mejorando la sensibilización de los ciudadanos sobre los derechos y las obligaciones de la UE en el mercado único de la UE;
- informar a los europeos sobre los derechos y las normas nacionales y de la UE en el mercado único y conseguir que participen de forma activa en la reivindicación de esos derechos y en la notificación de cualquier problema que encuentren;
- promover «Your Europe» como marca entre los ciudadanos y las empresas, especialmente las pymes y los posibles futuros empresarios (en toda la UE), que les permita obtener información y asistencia actualizadas y de alta calidad;
- aumentar la facilidad de localización de «Your Europe» y de la información nacional;
- animar a los usuarios a enviar observaciones sobre los servicios públicos;
- demostrar cómo «Your Europe» es un valor añadido para las empresas y los ciudadanos;
- seguir interactuando y colaborando con los socios (por ejemplo, las autoridades nacionales), los servicios de asistencia de la pasarela digital única y otras instituciones europeas con el fin de ampliar la marca «Your Europe» y desarrollar estrategias conjuntamente;
- empezar a planificar las comunicaciones de la marca «Your Europe» de los procedimientos enumerados en el anexo II, tan pronto como las transacciones de los usuarios finales que utilizan el sistema técnico de transmisión única adquieran impulso.

#### Cómo y cuándo

	Cuándo	Acción	Quién
4.1.1.	De forma continua	Llevar a cabo actividades de promoción del portal «Your Europe», los servicios de asistencia, la herramienta de seguimiento de los obstáculos al mercado único, los procedimientos digitalizados y el STTU dirigidas a los ciudadanos, las pymes y las administraciones, y evaluar el éxito de dichas actividades. Implicar a los Estados miembros y a las autoridades competentes en las comunicaciones como coordinadores conjuntos de campañas y como iniciadoras de campañas y actos nacionales. Coordinación con otras instituciones para realizar conjuntamente campañas sobre temas presentados en «Your Europe».	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes
4.1.2.	T4 2025 T4 2026	Revisar anualmente el plan de comunicación y aplicar el plan de comunicación revisado.	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes
4.1.3.	De forma continua	Supervisar el rendimiento del motor de búsqueda de «Your Europe», en especial mediante la optimización y la publicidad del motor de búsqueda, y seguir ofreciendo al público en general el mejor resultado posible de los sitios web nacionales a través de la búsqueda de «Your Europe».	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes

	Cuándo	Acción	Quién
4.1.4.	De forma continua	Promover el STTU en el contexto de la Estrategia Europea de Datos y proporcionar folletos informativos o fichas informativas a las autoridades competentes en los que puedan establecerse las conexiones entre el STTU, el IMI, EUCARIS, etc.	Comisión Coordinadores nacionales Autoridades competentes

## 5. HORIZONTAL

### *Cómo y cuándo*

	Cuándo	Acción	Quién
5.1.	T4 2026	Adoptar un programa de trabajo para 2027-2028.	Comisión
5.2.	T3 2025	Publicar un informe de evaluación de conformidad con el artículo 36 del Reglamento sobre la pasarela digital única	Comisión
5.3.	T1-T4 2025	Explorar y debatir posibles evoluciones de la pasarela digital única para seguir contribuyendo a reducir las cargas administrativas para los ciudadanos, las empresas y las autoridades, en particular las derivadas de procedimientos de concesión de permisos fragmentados o poco transparentes	Comisión Coordinadores nacionales