

Bruselas, 2.5.2017
COM(2017) 256 final

2017/0086 (COD)

Paquete de cumplimiento

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

(Texto pertinente a efectos del EEE)

{SWD(2017) 211 final}
{SWD(2017) 212 final}
{SWD(2017) 213 final}
{SWD(2017) 214 final}

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

• Razones y objetivos de la propuesta

El mercado único es uno de los principales logros de Europa y desempeña un papel fundamental para la economía de la Unión. Permite que las personas, las mercancías, los servicios y los capitales circulen más libremente, creando así nuevas oportunidades para los ciudadanos, los trabajadores, los consumidores y las empresas; oportunidades que a su vez se traducen en nuevos puestos de trabajo y crecimiento sostenible para Europa. El Consejo Europeo se ha reafirmado en repetidas ocasiones en la necesidad de completar dicho mercado¹.

La realización de un mercado interior más justo y más profundo es, junto con el desarrollo del mercado único digital, una de las diez prioridades básicas de la Comisión Juncker. La presente iniciativa, que da cumplimiento a una de las acciones clave que se establecen en la Estrategia para el Mercado Único adoptada por la Comisión en noviembre de 2016, se sitúa en la encrucijada de estos ámbitos prioritarios. El objetivo es sacar el máximo partido de las ventajas que ofrecen las nuevas herramientas digitales, con el fin de ayudar a las empresas a aprovechar las oportunidades de un mercado de quinientos millones de ciudadanos que viajan, trabajan y estudian en cualquier país de la Unión.

Tanto los ciudadanos como las empresas que están interesados en desplazarse a otro país de la Unión o en vender productos o prestar servicios más allá de sus propias fronteras se encuentran con obstáculos significativos. Para quienes desean aprovechar las ventajas del mercado único, es fundamental encontrar información pertinente, exacta y comprensible en línea, así como poder acceder a procedimientos administrativos y completarlos en línea; sin embargo, a menudo sigue siendo complicado, lento y caro, cuando no imposible.

Allá donde viajen, trabajen, vivan o hagan negocios transfronterizos, los ciudadanos y las empresas tienen que cumplir la legislación nacional. Por tanto, para estar seguros de que cumplen la legislación pertinente, es fundamental que estén informados acerca de la legislación aplicable, que puedan encontrar los servicios de asistencia adecuados y que, a la hora de tratar con las administraciones nacionales, no se encuentren con obstáculos innecesarios.

Ocurre con mucha frecuencia que, incluso cuando existen procedimientos en línea para los ciudadanos de un Estado miembro, los ciudadanos de otros Estados miembros no pueden acceder fácilmente a ellos.

De manera más general, una administración pública abierta, eficiente e inclusiva, orientada a enfoques ambiciosos de administración electrónica, que ofrezca unos servicios públicos digitales de extremo a extremo, fáciles de utilizar, personalizados y que no tenga en cuenta las fronteras puede reportar beneficios importantes para todos los europeos. Esto repercute de manera considerable en la vida de los ciudadanos y en las actividades de las empresas tanto en el propio país como fuera de él. Sin embargo, los ciudadanos y las empresas todavía no están obteniendo todos los beneficios derivados de unos servicios digitales que deberían estar disponibles sin interrupciones en toda la Unión. Las tecnologías digitales, como parte integrante

¹ Véanse, por ejemplo, las Conclusiones de 9 de marzo de 2017.

de la modernización de la administración pública, pueden reportar unos beneficios económicos y sociales significativos a los ciudadanos europeos y a la sociedad en su conjunto.

La transformación digital de la administración es un elemento clave para el éxito del mercado único.

El portal digital único abordará estas necesidades. Dicho portal garantiza el acceso centralizado de los ciudadanos y las empresas de Europa a toda la información necesaria para ejercer sus derechos a la movilidad en la Unión. Garantiza, asimismo, el pleno acceso a los procedimientos en línea de manera no discriminatoria (si existe un procedimiento para los nacionales de un Estado miembro concreto, los usuarios de otros Estados miembros también deben poder acceder a él). Además, impone a los Estados miembros la obligación de crear pleno acceso en línea a los procedimientos más importantes y más frecuentemente utilizados. Incluye un fuerte incentivo para que los Estados miembros adopten ambiciosas estrategias de administración electrónica nacionales y transfronterizas, de manera que los ciudadanos y las empresas de la Unión puedan beneficiarse plenamente de los avances tecnológicos disponibles.

De hecho, la digitalización ha incrementado radicalmente el potencial para reducir el tiempo y disminuir los costes a la hora de obtener información y completar procedimientos administrativos. Los ciudadanos y las empresas de hoy en día esperan que las administraciones públicas ofrezcan soluciones en línea tan fáciles de utilizar y tan intuitivas como las que existen para realizar transacciones con el sector privado.

Unos servicios públicos digitales más rápidos, más baratos y más orientados al usuario contribuyen a mejorar la competitividad y hacen de la Unión un lugar más atractivo para vivir, trabajar e invertir. La posibilidad de encontrar información en línea pertinente, exacta y comprensible, así como de acceder a procedimientos administrativos y completarlos en línea, es fundamental tanto para los ciudadanos particulares como para las empresas.

Normalmente, las empresas destinan una parte considerable de sus recursos humanos a familiarizarse con la legislación aplicable y los procedimientos necesarios para ejercer su actividad. Las grandes empresas pueden contratar a personal específico para recabar información y completar los procedimientos pertinentes; sin embargo, para las pymes y las empresas emergentes esto puede suponer una barrera importante. En un estudio reciente se ha calculado que las empresas se ahorrarían 170 millones EUR anualmente si ocho procedimientos clave pudieran completarse íntegramente en línea, también en el caso de los usuarios transfronterizos. En otro estudio reciente² se ha calculado que, si hubiera información de calidad y fácilmente accesible en línea, las empresas podrían ahorrarse entre 11 000 y 55 000 millones EUR anualmente en la investigación de nueve temas empresariales antes de iniciar actividades transfronterizas. En un mercado único de veintiocho Estados miembros, los costes derivados de la búsqueda de información aumentan rápidamente y afectan de manera desproporcionada a las pequeñas empresas, disuadiéndolas a menudo de buscar oportunidades fuera de su mercado interno.

De la misma forma, a los ciudadanos les resulta más difícil obtener información exacta y oportuna sobre cuestiones prácticas básicas, como la manera de registrarse como residentes,

² *Study on information and assistance needs of businesses operating cross-border within the EU* [«Estudio sobre las necesidades en materia de información y asistencia de las empresas que operan fuera de sus fronteras en el interior de la Unión», documento en inglés], Informe final, abril de 2017.

conseguir el reconocimiento de unas cualificaciones, matricular a los niños en el colegio, matricular un vehículo, recibir una pensión, etc., en un contexto transfronterizo.

Por otro lado, las empresas y los ciudadanos esperan obtener información exacta, completa y actualizada, y tienen derecho a ello. Las respuestas deben ser oportunas y funcionales para resultar realmente útiles. Además, para las actividades transfronterizas resulta especialmente importante poder acceder a la información en diferentes lenguas.

Encontrar información clara y exhaustiva sobre los requisitos aplicables no es más que un primer paso. Para cumplir esos requisitos, deben completarse los procedimientos administrativos. La digitalización de los procedimientos clave reduce los costes derivados del cumplimiento de la legislación aplicable y aumenta el porcentaje de dicho cumplimiento.

Es necesario abordar los obstáculos prácticos específicos comunicados por los ciudadanos y las empresas de Europa por lo que respecta al acceso a los procedimientos y la información en línea desde otro Estado miembro. Algunos ejemplos destacados son la inexistencia de información y formularios en varias lenguas, el uso de campos en los formularios que solo aceptan datos nacionales o la aceptación únicamente de métodos de identificación nacionales o de pagos o reembolsos únicamente a través de sistemas nacionales.

Otro impedimento significativo y frecuentemente comunicado tiene que ver con el envío transfronterizo de pruebas justificativas en el marco de un procedimiento. Los Estados miembros a menudo exigen documentos o datos certificados (traducidos) y autenticados, en particular a los solicitantes no residentes. Algunos Estados miembros ya han implantado sus propias soluciones nacionales de «solo una vez», a través de las cuales los datos se intercambian internamente entre registros con base nacional, pero todavía no se ha completado el proceso de digitalización. Es más, por el momento no es posible realizar intercambios transfronterizos.

Por último, el 92 % de los consumidores y las empresas no conocen ningún servicio en línea a nivel europeo al que puedan dirigirse si tienen problemas. Actualmente, el nivel de utilización de estos servicios es bajo. Los servicios están fragmentados, son de calidad dispar y suelen carecer de mecanismos para la recogida de opiniones de los usuarios.

En el pasado, la Unión ya adoptó varias medidas para abordar todas estas cuestiones, si bien la mayoría desde una perspectiva sectorial, como la creación de puntos de contacto únicos en el ámbito de los servicios (ventanillas únicas), en el ámbito de las mercancías (puntos de contacto para productos y puntos de contacto para productos de construcción), en relación con las cualificaciones profesionales (centros de asistencia para cualificaciones profesionales), de atención al consumidor (centros del consumidor), etc. Generalmente, estos servicios no están interconectados y su enfoque limitado hace que la mayoría de los usuarios los desconozcan y puede que no los encuentren en caso de necesidad. La oferta actual de información, servicios de asistencia y procedimientos en línea para los ciudadanos y las empresas no se centra claramente en las necesidades de los usuarios.

La necesidad de abordar las cuestiones mencionadas anteriormente de manera sistemática y efectiva se ha planteado frecuentemente y cuenta con un gran apoyo por parte de los ciudadanos, las empresas y los Estados miembros:

- En el Informe de 2014 del Grupo de Alto Nivel sobre los Servicios a las Empresas³, en algunas Resoluciones del Parlamento Europeo y en varias Comunicaciones de la Comisión se exige la creación de un paquete de información y asistencia más completo y fácil de utilizar para ayudar a las empresas a navegar por el mercado único. Se sugieren versiones mejoradas de las plataformas y puntos de contacto existentes o se proponen fusiones más radicales de todos ellos en una ventanilla única.
- Las Conclusiones del Consejo de Competitividad de marzo de 2015 sobre la Estrategia para el Mercado Único invitan a asumir un compromiso político que refuerce y racionalice los instrumentos del mercado único «[...], con el fin de responder mejor a las necesidades de las empresas y los ciudadanos en sus actividades transfronterizas». Invitación que reitera el Consejo de Competitividad de febrero de 2016, que, además, «se congratula del concepto de portal digital único, que en particular aborda las necesidades de las nuevas empresas».
- En la Estrategia para el Mercado Único Digital y la Estrategia para el Mercado Único, ambas adoptadas en 2015 por la Comisión, se anuncia la intención de abordar las cuestiones mencionadas anteriormente a través de un portal digital único, que también ocupa un lugar destacado en el Plan de Acción sobre Administración Electrónica⁴, en el que se establecen medidas para acelerar la transformación digital de los servicios públicos.
- En enero de 2016, el Parlamento Europeo instó al desarrollo de un portal digital único de carácter global como único proceso digital de extremo a extremo que permitiera a las empresas establecerse y operar en toda la UE, desde la creación de la empresa en línea hasta los nombres de dominio, el intercambio de información relativa a la conformidad, el reconocimiento de las facturas electrónicas, la presentación de declaraciones de impuestos, un régimen del IVA simplificado en línea, información en línea de la conformidad del producto, el desplazamiento de trabajadores, los derechos de los consumidores, el acceso a redes de consumidores y de empresas, procedimientos de notificación y mecanismos de resolución de litigios.
- En junio de 2016, la plataforma REFIT (compuesta por representantes de las empresas, los interlocutores sociales, la sociedad civil y los Estados miembros) emitió un dictamen en el que recomendaba la creación, en cada Estado miembro, de un punto de entrada único con información clara y servicios coordinados para las empresas que operan en el mercado único, y la definición de unos criterios mínimos de calidad comunes para el contenido, el funcionamiento y el nivel de integración de cada sitio con el portal digital único.
- Por último, en el Informe de 2017 sobre la ciudadanía de la UE, publicado en enero de ese mismo año, el portal digital único se considera una prioridad para dicha ciudadanía.

La presente iniciativa responde a estos llamamientos a la acción con un elevado nivel de ambición. Pretende mejorar de manera significativa la disponibilidad, la calidad y la accesibilidad en línea de la información, los servicios de asistencia y los procedimientos que

³ Informe final del Grupo de Alto Nivel sobre los Servicios a las Empresas, abril de 2014.

⁴ «Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020. Acelerar la transformación digital de la administración», Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, COM(2016) 179 final.

son pertinentes para los ciudadanos y las empresas de la Unión, sobre todo cuando quieren operar y desplazarse en el interior del mercado único. Se basa en la estrecha cooperación entre la Comisión y los Estados miembros para conseguir una implantación progresiva y efectiva de las distintas exigencias del proyecto.

La Comisión y los Estados miembros se encargarán de proporcionar información sobre la legislación, los derechos y las obligaciones en los ámbitos clave identificados en este Reglamento.

Además, se exigirá a los Estados miembros que, siguiendo un calendario acordado, ofrezcan varios procedimientos clave íntegramente en línea a los que puedan acceder los usuarios transfronterizos de la Unión sin restricciones. De este modo, se reducirá significativamente la carga administrativa y se eliminarán los obstáculos desproporcionados a los que se enfrentan los ciudadanos y las empresas de la Unión procedentes de un Estado miembro diferente a la hora de cumplir la legislación aplicable en otros Estados miembros.

A su vez, la simplificación del cumplimiento beneficiará a las autoridades públicas, al aumentar la eficiencia. Un movimiento general hacia los procedimientos en línea contribuirá a la modernización de la administración pública y generará importantes ahorros, tal y como han comunicado varios Estados miembros a raíz de sus proyectos de digitalización nacionales⁵. Esta exigencia no afecta en modo alguno a las normas y requisitos de fondo, pero aumenta su transparencia y facilita el cumplimiento de las normas y los procedimientos nacionales y de la Unión.

La información, los servicios de asistencia y los procedimientos en línea estarán supeditados a unos criterios de calidad claros y funcionales. En particular, se facilitará la información a los ciudadanos y a las empresas en al menos una lengua oficial de la Unión, además de en la lengua o, en su caso, lenguas nacionales. Se establecerán mecanismos específicos para garantizar que el diseño del portal digital único se centre en el usuario, incluyendo la recogida de sus opiniones.

Se garantizará la implantación efectiva del portal digital único mediante la creación de un grupo de coordinación consistente en un foro de cooperación entre la Comisión y los Estados miembros. Al mejorar de manera significativa la experiencia de los usuarios, la iniciativa mejorará muchísimo la confianza en el mercado único de los ciudadanos y las empresas. La digitalización de los procedimientos y el suministro de una información exacta y fiable, así como la simplificación del acceso a los servicios de asistencia, facilitarán los intercambios transfronterizos, aumentarán la eficiencia y reducirán la burocracia, contribuyendo así a la creación de nuevas oportunidades de empleo y crecimiento.

Coherencia con las disposiciones existentes en la misma política sectorial

a) Acceso a la información en línea

La Directiva de servicios⁶ ya introdujo el derecho a obtener información, tanto para los prestadores como para los destinatarios de los servicios: por ejemplo, debe ofrecerse información en línea, a través de las ventanillas únicas, sobre los requisitos aplicables a los prestadores de servicios en cada Estado miembro. La Carta para la constitución de las

⁵ Véase el punto 6.2.3 de la evaluación de impacto.

⁶ Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (DO L 376 de 27.12.2006, p. 36).

ventanillas únicas electrónicas en el marco de la Directiva de servicios, refrendada por el Consejo en 2013, animaba a los Estados miembros a adoptar un enfoque centrado en el usuario para facilitar la información a través de ventanillas únicas, de manera que quedaran cubiertos todos los ámbitos importantes para las empresas, incluidos los requisitos en materia de IVA, impuesto de sociedades, seguridad social o Derecho laboral.

Sitios como «Tu Europa», el Portal Europeo de e-Justicia, el Portal informativo sobre el IVA o el Portal Europeo de la Movilidad Profesional (EURES) ya ofrecen amplia información relacionada con los derechos y las obligaciones de los ciudadanos, las empresas, los trabajadores y los consumidores en el mercado único y en el ámbito de la justicia.

La presente propuesta parte de estos servicios existentes: los Estados miembros tendrán que facilitar información en línea fiable, clara y exhaustiva sobre las normas y los requisitos vigentes en su jurisdicción para los ciudadanos y las empresas que quieran ejercer sus derechos en el mercado único. No afecta en modo alguno a las disposiciones de fondo de los ámbitos estratégicos en relación con los cuales es necesario facilitar información, solo exige a los Estados miembros que sean plenamente transparentes en cuanto a la legislación aplicable.

b) Acceso a los servicios de asistencia y resolución de problemas

Se han establecido diferentes puntos de contacto y mecanismos de resolución de problemas sobre la base de actos de la Unión, para ayudar a los ciudadanos y a las empresas a ejercer sus derechos en el mercado único. Esta iniciativa abordará la fragmentación y el desconocimiento que existen en la actualidad, haciendo que los servicios de asistencia y resolución de problemas sean más fáciles de localizar y más accesibles, y garantizando que todos los servicios disponibles a través del portal respeten determinados estándares mínimos de calidad.

c) Acceso a los procedimientos en línea

Con arreglo a la Directiva de servicios, los Estados miembros deben hacer lo necesario para que todos los procedimientos y trámites relativos al acceso a una actividad de servicios y a su ejercicio se puedan realizar en línea, a través de la ventanilla única de que se trate y ante las autoridades competentes (artículo 8). La Directiva sobre las cualificaciones profesionales⁷ (artículo 57 bis) establece la misma obligación en relación con los requisitos, procedimientos y trámites relativos a los asuntos cubiertos por la propia Directiva.

La presente propuesta potencia el aspecto relativo al mercado único de los procedimientos en línea ya establecidos por los Estados miembros sobre la base de estas Directivas o de cualquier otra legislación pertinente nacional o de la Unión, exigiendo a los Estados miembros que permitan que los ciudadanos y los usuarios de empresas procedentes de otros Estados miembros también puedan acceder sin restricciones a dichos procedimientos y estableciendo las condiciones básicas para garantizar esta accesibilidad transfronteriza.

Por otro lado, esta iniciativa exige a los Estados miembros que velen por que los procedimientos clave de pertinencia general para los ciudadanos y las empresas identificados en el presente Reglamento estén íntegramente disponibles en línea, también para los usuarios transfronterizos. Garantiza, asimismo, que, previa petición por parte de los usuarios, las autoridades competentes de los distintos Estados miembros puedan intercambiarse las pruebas por vía electrónica.

⁷ Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales (DO L 255 de 30.9.2005, p. 22).

Entre estos procedimientos, el registro de la actividad empresarial resulta especialmente pertinente para las empresas. Sin embargo, no debería englobar los procedimientos que conducen a la constitución de sociedades como entidades jurídicas. Como se anuncia en la Estrategia para el Mercado Único⁸ y en el Plan de Acción sobre Administración Electrónica, la Comisión ha incluido en su Programa de Trabajo para 2017⁹ una iniciativa destinada a abordar de manera global la facilitación de soluciones digitales a lo largo de todo el ciclo de vida de una empresa, incluidos los procedimientos para el registro en línea de la actividad empresarial. En la actualidad, la Comisión está empezando su trabajo preparatorio sobre esta iniciativa en materia de Derecho de sociedades, y está previsto que se incluyan en el portal los enlaces a los procedimientos en línea pertinentes una vez establecidos con arreglo a dicha iniciativa.

En relación con determinados procedimientos clave, este Reglamento exigirá la plena digitalización del *front-office* (la interfaz entre los ciudadanos o las empresas, por un lado, y las administraciones nacionales, por el otro; puede tratarse únicamente de un formulario en línea para cumplimentar). Esto no afectará al funcionamiento del *back-office* (el resto de las etapas del procedimiento pertinente dentro de las administraciones nacionales y entre ellas) ni al fondo de ningún procedimiento establecido a nivel nacional, es decir, las diferentes etapas o las competencias de las autoridades nacionales o subnacionales pertinentes. Los ajustes necesarios que deberán llevarse a cabo como resultado de esta iniciativa solo afectarán al proceso de digitalización de los procedimientos y a la eliminación de los obstáculos al acceso de los usuarios transfronterizos.

El acceso a los procedimientos en línea y la digitalización de los procedimientos tendrá como base el Reglamento eIDAS¹⁰, que exige a los Estados miembros que, a más tardar en septiembre de 2018, reconozcan las identificaciones electrónicas notificadas por otros Estados miembros. De este modo se eliminará uno de los obstáculos con los que se encuentran los usuarios en la actualidad para acceder a los procedimientos electrónicos en otros Estados miembros.

- **Coherencia con otras políticas de la Unión**

La presente iniciativa contribuye al objetivo estratégico del mercado único digital de modernizar la administración pública, conseguir la interoperabilidad transfronteriza y facilitar la interacción sencilla con los ciudadanos, que también figura en el Plan de Acción sobre Administración Electrónica, y está en consonancia con el objetivo de transformación digital de la Comisión de crear una presencia racionalizada en la web y evitar una mayor fragmentación como consecuencia de la creación de nuevos sitios y puntos de contacto. Está también en consonancia con las recomendaciones del Marco Europeo de Interoperabilidad.

Esta propuesta contribuye a la ejecución de la iniciativa sobre las empresas emergentes y en expansión, que promueve el crecimiento de las empresas mejorando el entorno empresarial y reduciendo la burocracia. Las pymes, en particular las que operan a nivel transfronterizo, se beneficiarán de unos costes más bajos relacionados con la búsqueda de información (en

⁸ «Mejorar el mercado único: más oportunidades para los ciudadanos y las empresas», Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, COM(2015) 550 final, de 28 de octubre de 2015.

⁹ https://ec.europa.eu/commission/work-programme-2017_en

¹⁰ Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (DO L 257 de 28.8.2014, p. 73).

términos relativos, más que las grandes). Se beneficiarán también de la calidad más uniforme de la información, la asistencia y los procedimientos en línea. Las que operan a nivel transfronterizo se beneficiarán del acceso en línea a procedimientos que son importantes para ellas. Además, para las pymes resultará más sencillo identificar procedimientos acerca del mercado único y, de este modo, penetrar en nuevos mercados de la Unión. Gracias al acceso simplificado a los servicios de asistencia y resolución de problemas y a una herramienta especial para la recogida de opiniones de los usuarios, podrán comunicar fácilmente y de manera intuitiva los problemas con la legislación y las autoridades públicas en todas las lenguas de la Unión.

Las siguientes iniciativas, en curso o previstas, a nivel de la Unión son importantes para el portal digital único, ya que ayudarán a lograr, bien la cobertura de la información, o bien la digitalización de los procedimientos:

- Marco Europeo de Interoperabilidad (EIF): al apoyar la mejora de la interoperabilidad entre las administraciones públicas de Europa, aumentará el nivel de interconexión de los servicios públicos.
- Vocabulario de los servicios públicos fundamentales (CPSV): modelo común de datos para describir los eventos empresariales y los servicios públicos clave. Su utilización por parte de los Estados miembros a la hora de diseñar o actualizar sus sitios web podría simplificar la traducción del contenido, así como el desarrollo de una herramienta de búsqueda para el portal digital único, permitiendo encontrar con mayor facilidad la información, los procedimientos y los servicios de asistencia.
- Sistema de interconexión de los registros empresariales (BRIS)¹¹: garantizará el acceso a nivel de la Unión a la información sobre las empresas registradas en los Estados miembros y el intercambio de información entre diferentes registros (operativo hacia junio de 2017).
- Interconexión electrónica de los registros de insolvencia de la Unión: potenciará (a partir de 2019) la administración eficaz de los procedimientos de insolvencia transfronterizos.
- Tarjeta electrónica europea de servicios: propuesta de la Comisión adoptada en enero de 2017¹² que prevé un procedimiento electrónico simplificado para los prestadores de determinados servicios empresariales y de construcción cuya intención es prestar sus servicios en otro Estado miembro; el elemento central de este procedimiento es la comunicación entre las autoridades de los países de origen y de acogida.
- Documento europeo único de contratación (DEUC)¹³: declaración de cumplimiento de los requisitos relacionados con los procedimientos de contratación pública. Su versión electrónica puede convertirse en una pieza clave en la implementación del principio de «solo una vez» en la contratación pública.

¹¹ Directiva 2012/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2012, por la que se modifican la Directiva 89/666/CEE del Consejo y las Directivas 2005/56/CE y 2009/101/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a la interconexión de los registros centrales, mercantiles y de sociedades (DO L 156 de 16.6.2012, p. 1).

¹² <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/20813>.

¹³ Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, por el que se establece el formulario normalizado del documento europeo único de contratación (DO L 3 de 6.1.2016, p. 16).

- Iniciativa prevista en materia de Derecho de sociedades para facilitar soluciones digitales durante todo el ciclo de vida de una empresa, incluida en el Programa de Trabajo de la Comisión para 2017.
- Ampliación prevista de la miniventanilla única para el IVA.
- Acciones relacionadas con el principio de «solo una vez» en el marco del Plan de Acción sobre Administración Electrónica, que facilitarán la puesta en común de información y datos entre las administraciones de los Estados miembros. Un primer paso en esta dirección lo constituirá un proyecto piloto a gran escala sobre casos de empresas y una evaluación de su viabilidad para los ciudadanos.

2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDAD Y PROPORCIONALIDAD

• Base jurídica

El artículo 21, apartado 2, el artículo 48 y el artículo 114, apartado 1, del TFUE son pertinentes para esta propuesta sobre la aproximación de legislaciones. Con arreglo al artículo 26, apartado 2, el mercado interior implicará un espacio sin fronteras interiores, en el que la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales estará garantizada de acuerdo con las disposiciones de los Tratados. El artículo 21, apartado 2, introduce una base jurídica para la adopción de legislación destinada a facilitar el ejercicio por parte de los ciudadanos de la Unión de los derechos contemplados en el apartado 1 de ese mismo artículo. El artículo 48 proporciona una base jurídica para la adopción de medidas, en el ámbito de la seguridad social, necesarias para el establecimiento de la libre circulación de los trabajadores. El artículo 114 proporciona una base jurídica, salvo que los Tratados dispongan otra cosa, para la adopción de medidas destinadas a la consecución de los objetivos enunciados en el artículo 26.

El objetivo de la presente propuesta es permitir a los ciudadanos y a las empresas acceder fácilmente a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas que necesitan para el ejercicio de sus derechos en el mercado interior. Para ello, la presente propuesta establece un portal digital único, en el cual la Comisión y las autoridades competentes desempeñarían un papel importante para el logro de los objetivos enunciados. Esta iniciativa solo pretende eliminar la discriminación y reducir la carga administrativa adicional que recae sobre los ciudadanos y las empresas que operan o quieren operar en otros Estados miembros en plena conformidad con las normas y los procedimientos nacionales, así como eliminar la discriminación en plena conformidad con las normas y los procedimientos nacionales. No afecta al fondo ni a la competencia por lo que respecta a ninguno de esos procedimientos o normas.

Dado que esta iniciativa persigue un triple propósito y que los componentes relativos a la libre circulación de los ciudadanos, a la seguridad social, así como al objetivo de realización del mercado interior y su garantía de funcionamiento por lo que respecta al suministro de información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas no pueden considerarse meramente anecdóticos, la iniciativa debe basarse en el artículo 21, apartado 2, el artículo 48 y el artículo 114, apartado 1, del TFUE.

• Subsidiariedad

El principal objetivo de la presente propuesta es mejorar el funcionamiento del mercado único para todos los ciudadanos y las empresas de la Unión. El mercado único no es un ámbito con normas plenamente armonizadas. Más allá de los principios básicos y de los ámbitos en los que se hayan acordado normas plenamente armonizadas, los ciudadanos y las empresas seguirán teniendo que cumplir la legislación nacional cuando viajen, trabajen, vivan o hagan

negocios transfronterizos. Por tanto, es esencial para el funcionamiento del mercado único que los ciudadanos y las empresas puedan encontrar fácilmente cuál es esa legislación en cualquiera de los Estados miembros distintos del suyo propio. También es esencial que los procedimientos para cumplir esa legislación no conlleven una carga reguladora adicional significativa para los usuarios extranjeros en comparación con los usuarios nacionales.

Estos objetivos no pueden ser alcanzados de manera suficiente si no se adoptan medidas a nivel de la Unión. El actual sistema de servicios de información y asistencia no es coherente, ya que los instrumentos que se crearon a nivel de la Unión no están lo suficientemente conectados ni son lo suficientemente fáciles de utilizar. Hace falta un enfoque común que garantice la calidad por medio de unos estándares mínimos. Si bien el marco jurídico promueve las sinergias, los Estados miembros no las han explotado lo suficiente (al no existir obligaciones vinculantes).

Dado el carácter transnacional del mercado único y la necesidad de abordar la situación actual en un contexto transfronterizo, la acción a nivel de la Unión será más eficaz para reducir los costes que han de soportar los ciudadanos y las empresas de Europa a la hora de realizar actividades transfronterizas.

- **Proporcionalidad**

La presente propuesta establece un prudente equilibrio entre, por un lado, la necesidad de dejar en manos de los Estados miembros el compromiso y la responsabilidad con respecto al suministro de información nacional, procedimientos nacionales y servicios de asistencia y resolución de problemas y, por otro lado, la necesidad de abordar los obstáculos con los que se han ido encontrando los ciudadanos y las empresas al tratar de ejercer sus derechos en el mercado único.

Las medidas previstas en el presente Reglamento no exceden de lo necesario para resolver los problemas detectados y alcanzar los objetivos identificados. Los costes de inversión iniciales relacionados con la ampliación de la cobertura de la información, las traducciones o el establecimiento de procedimientos en línea pueden reducirse utilizando fondos de la Unión. Por otro lado, estos costes iniciales se compensarán con los ahorros cosechados a largo plazo tanto por las empresas como por la administración nacional.

El presente Reglamento no conlleva obligaciones adicionales para los ciudadanos ni para las empresas, ya que el uso del portal digital único es totalmente voluntario.

- **Elección del instrumento**

El presente Reglamento se basa: en el artículo 21, apartado 2, del TFUE por lo que respecta a las disposiciones relativas a la libre circulación de los ciudadanos; en el artículo 48, por lo que respecta a las disposiciones sobre la digitalización de determinados procedimientos relativos a la seguridad social; y en el artículo 114, apartado 1, por lo que respecta al resto de las disposiciones, destinadas a mejorar el funcionamiento del mercado único mejorando el acceso transfronterizo a la información, los servicios de asistencia y resolución de problemas y los procedimientos electrónicos. Basándose en estas disposiciones del Tratado, la propuesta también aproxima las legislaciones de los Estados miembros relativas a la calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos y a las empresas que realizan operaciones transfronterizas.

3. RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES *EX POST*, DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y DE LAS EVALUACIONES DE IMPACTO

- **Evaluaciones *ex post* / controles de calidad de la legislación existente**

En la evaluación *ex post* del marco vigente (regulador y no regulador) pertinente para el portal digital único se han señalado una serie de problemas que afectan a los servicios individuales, así como a su ineficacia, ineficiencia e incoherencia como paquete de servicios del mercado único para los ciudadanos y las empresas.

La eficacia de los servicios existentes se ve debilitada por su poca visibilidad y por lo difícil que es encontrarlos en línea, así como por su escasa calidad generalizada y su consiguiente infrutilización. La mayoría de los consumidores y de las empresas desconocen la existencia de cualquier servicio de asistencia en línea a nivel europeo.

La accesibilidad transfronteriza sigue siendo limitada, ya que la información a nivel nacional suele estar dispersa o solo está disponible en la lengua nacional; además, a menudo los usuarios extranjeros no pueden completar los procedimientos que existen en línea para los usuarios nacionales. Por otro lado, el nivel de calidad y el grado de focalización en el usuario difieren bastante de un servicio a otro.

En relación con los servicios creados mediante Derecho vinculante de la Unión, los criterios de calidad han resultado ser demasiado generales (en el caso de las ventanillas únicas) o apenas existentes (en el caso de los puntos de contacto para productos). El éxito de los criterios de calidad voluntarios adicionales (como la Carta para la constitución de las ventanillas únicas) ha sido limitado. Por lo que respecta a los servicios creados mediante Derecho no vinculante de la Unión y gestionados por la Comisión (como SOLVIT o «Tu Europa»), se han acordado criterios de calidad, pero, debido a su carácter voluntario, algunos Estados miembros los han adoptado plenamente y otros no. Como consecuencia de ello, el acceso a estos servicios por parte de los usuarios extranjeros sigue siendo limitado e irregular.

Los servicios de asistencia a nivel de la Unión se consideran rentables cuando se tienen en cuenta los ahorros y otros beneficios que reportan a las empresas y a los ciudadanos en comparación con servicios alternativos privados mucho más costosos. Sin embargo, para las empresas, los servicios de asistencia nacionales (las ventanillas únicas, los puntos de contacto para productos y los puntos de contacto para productos de construcción) han sido menos eficaces de lo esperado. Además, la baja calidad de sus sitios web supone una oportunidad perdida para reducir el número de peticiones por medio de información anticipada más adecuada en línea, de manera que mejore aún más la rentabilidad. Aún hay margen para mejorar la eficiencia y facilitar la localización en línea, si los servicios individuales promueven sus servicios bajo una marca común. Esto se puede conseguir mejor a nivel de la Unión.

Todos los instrumentos que han sido evaluados en este contexto se crearon a nivel de la Unión, pero no funcionan de manera conjunta. Aunque el marco jurídico promueve las sinergias, los Estados miembros no las han aprovechado lo suficiente, sobre todo debido a la ausencia de obligaciones vinculantes y de una estructura de gobernanza global de la Unión Europea y los Estados miembros que aconseje y garantice la coherencia de todos los instrumentos.

Las razones que subyacen a los malos resultados de los servicios existentes son: enfoques basados en nichos y centrados en la administración, que conducen a la fragmentación; el hecho de que la administración, tanto nacional como de la Unión, haya diseñado unos servicios públicos que responden a sus propias necesidades más que a las de sus usuarios; soluciones técnicas diseñadas hace muchos años que ya no reflejan el progreso técnico ni las mejores prácticas actuales; y la poca atención que prestan las administraciones nacionales a los usuarios extranjeros.

- **Consultas con las partes interesadas**

El proceso de consulta general sobre el portal digital único se inició en noviembre de 2015 y se cerró en diciembre de 2016. Incluyó un taller específico con las partes interesadas, una consulta pública en línea, así como numerosos debates bilaterales con las partes interesadas y los Estados miembros.

a) Taller sobre el portal digital único, marzo de 2016

Entre los participantes había representantes de las ventanillas únicas, Cámaras de Comercio y autoridades nacionales. En opinión de los participantes, existen muchos problemas de acceso a la información, disponibilidad de procedimientos electrónicos y acceso a los servicios de asistencia. Estos problemas parecen deberse a lagunas en la legislación, a una ausencia de información o de asistencia y a la deficiente ejecución por parte de las autoridades nacionales y locales.

Durante el debate sobre los procedimientos electrónicos, los participantes señalaron que es muy difícil utilizar tales procedimientos desde fuera de las fronteras. Pese a que algunos Estados miembros han logrado avances impresionantes en materia de administración electrónica para sus propios ciudadanos, el reconocimiento de la firma electrónica y la identificación extranjeras sigue siendo muy limitado, lo que hace imposible para los usuarios extranjeros acceder a los procedimientos electrónicos.

b) Consulta pública en línea

En la consulta pública en línea se recibieron 367 respuestas, de ellas, un 45 % procedía de empresas, otro 45 % de ciudadanos y el 10 % restante de autoridades públicas.

Se puso de relieve la existencia de un amplio consenso entre las empresas y los ciudadanos en cuanto a la importancia de que la presente iniciativa abarcara los pilares básicos, 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.

c) Intercambios con las partes interesadas y los Estados miembros

Se recabaron las opiniones de las partes interesadas en el transcurso de numerosos actos y reuniones, como: la audiencia «la ciudadanía de la Unión en la práctica», en marzo de 2016; la asamblea anual de las pymes, en Luxemburgo, en noviembre de 2015; el debate con los representantes de las pymes, en junio y octubre de 2016; y los debates bilaterales, a lo largo

de 2016, con varias organizaciones representantes de las empresas y los consumidores, como Eurochambers, Eurocommerce, BusinessEurope, las Cámaras de Comercio nacionales, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, etc.

Diversas organizaciones empresariales han confirmado que resultaría muy útil para las empresas que todas las herramientas de información en línea se reunieran bajo una única enseña. Por otro lado, algunas animan al desarrollo de una arquitectura común de información entre los Estados miembros. Las partes interesadas del ámbito empresarial señalan que es necesario contar con la información suficiente para iniciar actividades transfronterizas de manera legal, que incluya, no solo datos técnicos detallados, sino también los requisitos reglamentarios aplicables a los ensayos y notificaciones, entre otros. Por lo que respecta a los procedimientos, la mayoría de las partes interesadas del ámbito empresarial sostienen que todos los procedimientos deberían estar íntegramente disponibles en línea, lo que evitaría el desperdicio de recursos, tanto de tiempo como de dinero.

Se ha consultado a los Estados miembros a través del Grupo de Expertos sobre la Directiva de Servicios (incluido su subgrupo «Red EUGO») y a través del Comité de Reconocimiento Mutuo, así como en reuniones bilaterales con las autoridades nacionales. 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 ponerse en marcha, expandirse y realizar operaciones transfronterizas proporcionándoles toda la información necesaria para operar en un 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.

La mayoría de los Estados miembros hacen hincapié en la importancia de la calidad y la facilidad de utilización de los sitios web que van a formar parte del portal digital único, y apoyan la propuesta de utilizar un sello de calidad. Apoyan, asimismo, la idea de que la información debería estar disponible para los usuarios en al menos otra lengua mayoritariamente utilizada en la Unión. Los Estados miembros señalan que la implantación de procedimientos en línea requiere inversiones sustanciales, lo que a veces ralentiza su adopción. La mayoría de los Estados miembros se muestran partidarios de un claro reparto de responsabilidades entre ellos y la Unión, y estarían a favor de que la propiedad y la gestión de los contenidos fueran responsabilidad nacional. La mayoría de los Estados miembros se muestran favorables a que la Comisión asuma un rol firme de coordinación, con el fin de definir los objetivos en cuanto a actualizaciones, contenido, utilidad, etc.

- **Obtención y uso de asesoramiento especializado**

La extensa gama de estudios y encuestas realizados por las instituciones de la Unión o por las partes interesadas entre 2008 y 2017, así como las amplias consultas con expertos, Estados miembros y otras partes interesadas, incluido un taller específico, ofrecen una sólida base de conocimientos especializados.

- **Evaluación de impacto**

Para la elaboración de la presente iniciativa, se llevó a cabo una evaluación de impacto. Se ha vuelto a presentar el informe teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por el Comité de Control Reglamentario en su dictamen inicial desfavorable, de 20 de enero de 2017, así como los comentarios adicionales realizados por dicho Comité en su dictamen final favorable, de 7 de marzo de 2017.

En la evaluación de impacto se examinaron las tres opciones siguientes:

- Opción 1: Sitios de ciudadanos y empresas, centralizados a nivel nacional, con una estructura informativa central a través de sitios nacionales y de la Unión, pero con un enfoque de Derecho indicativo por lo que respecta al despliegue de procedimientos en línea. No se prevé ninguna solución de la Unión para la aceptación de documentos y datos procedentes de otros Estados miembros. Cada Estado miembro debería fusionar los tres puntos de contacto principales para las empresas (para bienes y servicios).
- Opción 2: Enfoque coordinado a nivel de la Unión, que dejaría libertad a los Estados miembros para decidir *dónde* proporcionar la información en línea exigida. Estos solo tendrían que facilitar los enlaces de los sitios web pertinentes a un repositorio central de la Comisión, desde el cual, un buscador común los cogería y los presentaría a los usuarios en respuesta a una búsqueda. En el marco de esta opción, se desarrollaría un «buscador de servicios de asistencia» para guiar a los usuarios hacia el servicio de asistencia adecuado. El buscador se limitaría al contenido del portal, y podría integrarse en los sitios y páginas web de información nacionales y de la Unión. Esta opción obligaría a los Estados miembros a crear íntegramente en línea determinados procedimientos clave para las empresas y los ciudadanos, con arreglo a un calendario acordado.
- Opción 3: Enfoque plenamente centralizado a escala de la Unión, que proporcionaría toda la información nacional y europea a través de una base de datos central a nivel europeo. Esta opción obligaría a poner en línea los veinte procedimientos clave de la opción 2, pero contemplaría la creación de una herramienta informática especial que permitiera la cooperación a nivel del *back-office* de las autoridades de los países de origen y acogida para adaptarse a las necesidades de los usuarios extranjeros (principalmente con respecto al envío de pruebas). Resultaría sencillo localizar la información y los procedimientos en la base de datos central. Un buscador común de asistencia (el mismo que en la opción 2) ayudaría a encontrar los servicios de asistencia.

La opción 1 se consideró una solución eficiente, pero no muy eficaz debido al inconveniente significativo de dejar que el despliegue de los procedimientos en línea tuviera carácter voluntario para los Estados miembros, así como a la ausencia de una solución común al problema del uso transfronterizo de pruebas para los procedimientos. Por otro lado, el problema de la fácil localización no se resolvería del todo, ya que, en principio, los buscadores de los sitios nacionales de las empresas no abarcarían las búsquedas en todas las lenguas de la Unión. Por último, al no contar con una herramienta común de seguimiento de la calidad, se complicaría la garantía de cumplimiento de los criterios de calidad. Por todo ello, se llegó a la conclusión de que probablemente esta opción sería insuficiente para responder adecuadamente a las necesidades de los usuarios.

La opción 3 obtuvo, con mucho, la mejor puntuación para satisfacer las necesidades de los usuarios. Su enfoque plenamente centralizado garantizaría un método armonizado de presentar la información, asegurándose de que los usuarios pudieran encontrar fácilmente lo que buscan. Gracias a su diseño, los usuarios transfronterizos podrían acceder sin restricciones a los procedimientos armonizados a escala de la Unión. No obstante, el gran inconveniente que presenta esta opción es su inviabilidad, debido al escaso apoyo de los Estados miembros a un enfoque centralizado como este. Además, se consideró que la eficiencia global de esta opción no era muy alta, ya que combina costes muy elevados con una duplicación significativa.

Se eligió la opción 2, ya que proporciona garantías suficientes de cumplimiento, gracias al uso de una herramienta común para la recogida de opiniones de los usuarios a efectos del seguimiento de la cobertura y la calidad. Se consideró que la opción elegida era la más adecuada para alcanzar los objetivos de manera eficiente y proporcionada al tiempo que se maximizan los beneficios para las partes interesadas. La Comisión y los Estados miembros tendrán que colaborar muy estrechamente para la implementación gradual y eficaz de los diferentes requisitos de esta opción.

- **Adecuación regulatoria y simplificación**

El Reglamento facilitará el acceso de las empresas, incluidas las pymes, al mercado único reduciendo de manera significativa los costes de transacción en la prestación de servicios o la venta de bienes en otros Estados miembros. Al mejorar el acceso al mercado único, aumentarán las economías de escala y de alcance, incrementando así la competitividad y la rentabilidad de las empresas. La propuesta también responde a una petición reciente de la plataforma REFIT de crear, en cada Estado miembro, un punto de entrada único con información clara y servicios coordinados y de definir unos criterios mínimos de calidad comunes para el contenido, el funcionamiento y el nivel de integración de cada sitio con el portal digital único.

- **Derechos fundamentales**

La presente propuesta respeta y promueve los derechos consagrados en la Carta de los Derechos Fundamentales, en particular el derecho a circular y residir libremente en el territorio de los Estados miembros (artículo 45), a estudiar (artículo 14), a buscar un empleo, trabajar, establecerse o prestar servicios en cualquier Estado miembro (artículo 15). El Reglamento también aborda la discriminación, incluso indirecta, de los nacionales de otros Estados miembros con respecto a los nacionales propios, ya que adopta medidas para que la información a la que se pueda acceder a través del portal esté disponible en una lengua distinta de la nacional y para que los usuarios de otros Estados miembros también puedan completar los procedimientos (artículo 21, apartado 2, de la Carta y artículo 18 del TFUE).

4. REPERCUSIONES PRESUPUESTARIAS

Los costes de ejecución de este Reglamento ascenderían a 109 millones EUR de inversión inicial y a aproximadamente 8 millones EUR anuales de gestión para todos los Estados miembros y la Comisión conjuntamente. Los costes de inversión inicial se compensarían parcialmente en un año con los ahorros que lograrían las empresas transfronterizas en costes adicionales de traducción y certificación y en costes de consultoría, calculados en unos 86 millones EUR. Para los países que cuentan con menos procedimientos en línea, el coste de la digitalización de los procedimientos restantes ascendería a 6,6 millones EUR. Si contextualizamos este gasto, representaría entre el 2 y el 4 % aproximadamente de los Fondos EIE para 2014-2020 que dichos países han destinado a la administración electrónica.

5. OTROS ELEMENTOS

- **Planes de ejecución y modalidades de seguimiento, evaluación e información**

Se propondrá a los Estados miembros un plan de ejecución con la indicación detallada de las acciones que es necesario llevar a cabo para garantizar la puesta en marcha oportuna del portal digital único. En el Reglamento se establece que, dos años después de su adopción y, a continuación, cada dos años, se presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe de evaluación sobre el funcionamiento del portal digital único y de los obstáculos identificados

en el mercado único. También está previsto realizar una evaluación cada cinco años tras la entrada en vigor del Reglamento. El grupo de coordinación del portal digital único, un organismo central de coordinación dentro de la estructura de gobernanza del portal digital único, asistirá a la Comisión en el seguimiento del funcionamiento del portal y de la aplicación del Reglamento.

- **Explicación detallada de las disposiciones específicas de la propuesta**

El artículo 1 especifica el objeto del Reglamento propuesto.

El artículo 2 crea el portal digital único y define su ámbito de aplicación. Aclara que el portal proporciona información sobre los derechos, las obligaciones y las normas relacionados con el mercado interior que se aplican a los usuarios del portal en los ámbitos enumerados en el anexo I del Reglamento, que proporciona a los usuarios información y enlaces a los procedimientos establecidos en los ámbitos enumerados en ese mismo anexo y, por último, que proporciona información y acceso a los servicios de asistencia y resolución de problemas que ayudan a los usuarios a entender la información o a completar los procedimientos pertinentes, como los enumerados en el anexo III y contemplados en el artículo 6 del Reglamento.

El artículo 3 contiene las definiciones pertinentes para el propio Reglamento.

El artículo 4 impone a los Estados miembros y a la Comisión obligaciones en relación con el suministro de información.

El artículo 5 reafirma el principio de no discriminación con relación a los procedimientos en línea, al exigir a los Estados miembros que los usuarios de otros Estados miembros puedan acceder a los procedimientos existentes en línea. Exige, asimismo, a los Estados miembros que garanticen que los trece procedimientos enumerados en el anexo II del Reglamento puedan completarse íntegramente en línea, y aclara el significado de «procedimiento íntegramente en línea».

El artículo 6 permite a los Estados miembros que amplíen la oferta de servicios de asistencia y resolución de problemas incluyendo en el portal servicios prestados por entidades privadas o semiprivadas, si bien únicamente en determinadas condiciones.

Los artículos 7 a 9 especifican los criterios de calidad relacionados con el suministro de información y las explicaciones de los procedimientos y los servicios de asistencia cuyos enlaces se incluirán en el portal.

El artículo 10 establece requisitos generales en materia de calidad relacionados con los procedimientos en línea.

El artículo 11 aclara las condiciones que deben cumplir los procedimientos en línea para que los usuarios puedan acceder a ellos desde el extranjero, como son la existencia de instrucciones en una lengua distinta de la nacional, la no utilización de formatos de datos nacionales, el reconocimiento de la identificación electrónica, la firma electrónica y los sellos electrónicos, así como la disponibilidad de pruebas en formato electrónico. Este artículo establece el uso del Sistema de Información del Mercado Interior (IMI) para verificar la autenticidad de las pruebas.

El artículo 12 establece un mecanismo para el intercambio electrónico de pruebas previa petición explícita por parte del usuario. Confiere competencias a la Comisión para especificar las funcionalidades técnicas de dicho mecanismo.

El artículo 13 especifica los criterios de calidad relacionados con los servicios de asistencia y resolución de problemas.

El artículo 14 establece el mecanismo para el seguimiento de la calidad de la información, los procedimientos y los servicios de asistencia cuyos enlaces se incluirán en el portal. Especifica, asimismo, las medidas que puede adoptar la Comisión para abordar los problemas de calidad.

Los artículos 15 a 18 especifican las soluciones técnicas que permiten que el portal cumpla su propósito y explican las responsabilidades pertinentes de la Comisión y los Estados miembros.

Los artículos 19 y 20 se refieren al nombre del portal y establecen el marco para su promoción coordinada.

Los artículos 21 a 23 regulan la recogida de datos estadísticos y de opiniones de los usuarios, y exigen a la Comisión que cree una herramienta fácil de utilizar que permita a los usuarios del portal comunicar cualquier obstáculo al ejercicio de sus derechos en el mercado interior.

El artículo 24 exige a los Estados miembros que designen coordinadores nacionales y les confíen responsabilidades específicas relacionadas con el portal.

El artículo 25 establece el grupo de coordinación del portal.

El artículo 26 aclara las tareas del grupo de coordinación del portal.

El artículo 27 establece un programa de trabajo anual como herramienta de apoyo en la implementación del Reglamento.

El artículo 28 aborda los costes relacionados con el desarrollo, el mantenimiento y la promoción del portal, así como la traducción de la información en los sitios web nacionales.

El artículo 29 especifica los requisitos relacionados con el tratamiento de los datos personales en el marco del Reglamento.

El artículo 30 establece las modalidades de cooperación entre el portal y las redes de información y asistencia establecidas en virtud del Derecho de la Unión.

El artículo 31 explica la relación entre el Reglamento y otros actos de la Unión.

El artículo 32 permite el uso del IMI para los fines del Reglamento.

El artículo 33 exige a la Comisión que presente al Parlamento Europeo y al Consejo informes periódicos sobre el funcionamiento del portal y el mercado interior.

El artículo 34 regula el ejercicio de las competencias delegadas conferidas a la Comisión en virtud del artículo 21.

El artículo 35 establece el Comité de Comitología y se refiere a las competencias de ejecución que el Reglamento confiere a la Comisión.

El artículo 36 establece la modificación del Reglamento (UE) n.º 1024/2012, sobre el IMI.

El artículo 37 se refiere a la entrada en vigor y la aplicación del Reglamento.

En el anexo I se enumeran los ámbitos de información que son pertinentes para los ciudadanos y las empresas que ejercen sus derechos en el mercado interior y a los que se hace referencia en el artículo 2, apartado 2, letra a).

En el anexo II figura una lista de procedimientos que los usuarios deben poder completar íntegramente en línea, tal y como se establece en el artículo 5, apartado 2.

En el anexo III se enumeran los servicios de asistencia y resolución de problemas a los que debe poder accederse a través del portal, tal y como se establece en el artículo 2, apartado 2, letra c).

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

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 21, apartado 2, su artículo 48 y su artículo 114, apartado 1,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Prevía transmisión del proyecto de acto legislativo a los parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo¹⁴,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones¹⁵,

Prevía consulta al Supervisor Europeo de Protección de Datos,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

- (1) El mercado único es uno de los logros más tangibles de Europa. Al permitir que las personas, las mercancías, los servicios y los capitales circulen libremente, ofrece nuevas oportunidades a los ciudadanos y a las empresas. El presente Reglamento constituye una acción clave de la Estrategia del Mercado Único¹⁶, y su objetivo es liberar todo el potencial del mercado único facilitando a los ciudadanos y a las empresas que se desplacen por el interior de la Unión y que operen, se establezcan y expandan sus negocios a través de las fronteras.
- (2) En la Comunicación sobre el Mercado Único Digital¹⁷ se reconoce el papel de internet y de las tecnologías digitales en la transformación de la vida que llevamos y la forma en que trabajamos, ofreciendo inmensas oportunidades para la innovación, el crecimiento y el empleo. En dicha Comunicación también se reconoce que se pueden satisfacer mejor las necesidades de los ciudadanos y las empresas en sus propios países y en sus actividades transfronterizas mediante la expansión y la integración de

¹⁴ DO C [...] de [...], p. [...].

¹⁵ DO C [...] de [...], p. [...].

¹⁶ «Mejorar el mercado único: más oportunidades para los ciudadanos y las empresas», Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, COM(2015) 550 final, de 28 de octubre de 2015.

¹⁷ «Una Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa», Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, COM(2015) 192 final, de 6 de mayo de 2015.

los sitios, las redes, los servicios y los sistemas europeos existentes y su enlace con un portal digital único. Entre las acciones para 2017 del Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020¹⁸ figura el portal digital único. El Informe sobre la ciudadanía de la UE¹⁹ considera el portal digital único una prioridad para los derechos de ciudadanía de la Unión.

- (3) El Parlamento Europeo y el Consejo han exigido en repetidas ocasiones un paquete de información y asistencia más completo y fácil de utilizar para ayudar a las empresas a navegar por el mercado único, y que se refuercen y racionalicen los instrumentos del mercado único con el fin de satisfacer mejor las necesidades de las empresas y los ciudadanos en sus actividades transfronterizas.
- (4) El presente Reglamento responde a estas exigencias ofreciendo a los ciudadanos y a las empresas fácil acceso a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas que necesitan para el ejercicio de sus derechos en el mercado interior. Crea un portal digital único en cuyo contexto la Comisión y las autoridades competentes desempeñarían un importante papel para alcanzar estos objetivos.
- (5) En él se enumeran los ámbitos de información que son pertinentes para los ciudadanos y las empresas que ejercen sus derechos en el mercado interior y debe exigir a los Estados miembros y a la Comisión que se aseguren de que los sitios web y portales nacionales y de la Unión abarquen toda la información de estos ámbitos. Por otro lado, la información no solo debe explicar las normas y obligaciones que incumben a los ciudadanos y a las empresas, sino también los procedimientos que estos han de completar para cumplir dichas normas y obligaciones. La información también debe proporcionar una descripción de los servicios de asistencia y resolución de problemas a los que pueden acudir los ciudadanos y las empresas cuando tienen dificultades para comprender la información, aplicarla a su situación particular o completar un procedimiento.
- (6) Dado que esta iniciativa persigue un triple propósito cuyo fin es reducir la carga administrativa que soportan los ciudadanos y las empresas que operan o quieren operar en otros Estados miembros en plena conformidad con las normas y procedimientos nacionales, eliminando la discriminación y garantizando el funcionamiento del mercado interior por lo que respecta al suministro de información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas, y dado que sus componentes afectan a la libre circulación de los ciudadanos y a la seguridad social, que no pueden considerarse meramente anecdóticos, la iniciativa debe basarse en el artículo 21, apartado 2, el artículo 48 y el artículo 114, apartado 1, del TFUE.
- (7) A fin de que los ciudadanos y las empresas de la Unión disfruten de su derecho a la libre circulación en el mercado interior, esta debe adoptar medidas específicas que les permitan acceder fácilmente a una información exhaustiva y fiable sobre sus derechos en virtud del Derecho de la Unión, así como a la información sobre las normas y procedimientos nacionales aplicables que tendrán que cumplir cuando se desplacen, vivan o estudien, se establezcan o realicen negocios en un Estado miembro distinto del

¹⁸ «Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020. Acelerar la transformación digital de la administración», Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, COM(2016) 179 final.

¹⁹ «Informe sobre la Ciudadanía de la UE: Fortaleciendo los derechos de los ciudadanos en una Unión de cambio democrático», COM(2017) 30/2 final, de 24 de enero de 2017.

suyo propio. La información que debe facilitarse a nivel nacional no debe referirse únicamente a la legislación nacional por la que se transpone el Derecho de la Unión, sino también al resto de la legislación nacional aplicable tanto a los ciudadanos y empresas nacionales como a los procedentes de otros Estados miembros.

- (8) Está claro que los ciudadanos y las empresas («usuarios») procedentes de otros Estados miembros pueden encontrarse en desventaja, al no estar familiarizados con las normas y sistemas administrativos nacionales, o debido a diferencias en las lenguas utilizadas o a no encontrarse a proximidad geográfica de las autoridades públicas de los Estados miembros en cuestión. La manera más eficaz de reducir los consiguientes obstáculos en el mercado interior es permitir que los usuarios transfronterizos accedan a la información en línea en una lengua que puedan entender, para poder así completar íntegramente en línea los procedimientos que les permitan cumplir la legislación nacional, y ofrecerles asistencia cuando las normas y procedimientos no estén suficientemente claros o cuando encuentren obstáculos para ejercer sus derechos.
- (9) Varios actos de la Unión tienen como finalidad proporcionar soluciones mediante la creación de ventanillas sectoriales, como las creadas por la Directiva de servicios²⁰ para ofrecer información en línea, servicios de asistencia y acceso a los procedimientos pertinentes para la prestación de servicios; los puntos de contacto para productos²¹ y los puntos de contacto para productos de construcción²² establecidos para proporcionar acceso a las normas técnicas de productos específicos; o los centros de asistencia para cualificaciones profesionales²³, cuyo objetivo es ayudar a los profesionales que cruzan las fronteras. Además, se han creado redes, como los Centros Europeos del Consumidor, para promover la comprensión de los derechos de los consumidores de la Unión y ayudar a resolver las reclamaciones sobre compras realizadas en otros Estados miembros de la red durante un viaje o en línea. También está SOLVIT²⁴, que trata de aportar soluciones rápidas, eficaces e informales a los particulares y a las empresas cuando las autoridades públicas les deniegan el ejercicio de los derechos que les otorga la Unión en materia de mercado interior. Por último, se han creado varios sitios informativos, como «Tu Europa», en relación con el mercado interior, o el Portal Europeo de e-Justicia, en relación con el ámbito de la justicia, para informar a los usuarios sobre la legislación nacional y de la Unión.
- (10) Como consecuencia del carácter sectorial de estos actos, la información y los servicios de asistencia que se facilitan actualmente en línea, junto con los procedimientos en línea para los ciudadanos y las empresas, siguen estando muy fragmentados. Hay diferencias en cuanto a disponibilidad de la información y los procedimientos en línea, los servicios no tienen calidad suficiente y hay desconocimiento tanto de la

²⁰ Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (DO L 376 de 27.12.2006, p. 36).

²¹ Reglamento (CE) n.º 764/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen procedimientos relativos a la aplicación de determinadas normas técnicas nacionales a los productos comercializados legalmente en otro Estado miembro y se deroga la Decisión n.º 3052/95/CE (DO L 218 de 13.8.2008, p. 21).

²² Reglamento (UE) n.º 305/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2011, por el que se establecen condiciones armonizadas para la comercialización de productos de construcción y se deroga la Directiva 89/106/CEE del Consejo (DO L 88 de 4.4.2011, p. 5).

²³ Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales (DO L 255 de 30.9.2005, p. 22).

²⁴ Recomendación de la Comisión, de 17 de septiembre de 2013, sobre los principios por los que se rige SOLVIT (DO L 249 de 19.9.2011, p. 10).

información como de los servicios de asistencia. Además, los usuarios extranjeros tienen dificultades para localizar los servicios y acceder a ellos, lo que sigue siendo un problema importante.

- (11) El presente Reglamento debe establecer un punto de entrada único, a través del cual los ciudadanos y las empresas deben poder acceder a la información sobre las normas y los requisitos que han de cumplir con arreglo al Derecho nacional y de la Unión. Dicho punto de entrada debe simplificar el contacto de los ciudadanos y las empresas con los servicios de asistencia y resolución de problemas establecidos a nivel nacional o de la Unión y hacerlo más eficaz. Gracias al portal también debe ser más fácil acceder a los procedimientos y completarlos. Por tanto, el presente Reglamento debe exigir a los Estados miembros que permitan a los usuarios completar íntegramente en línea determinados procedimientos que son fundamentales para que la mayoría de los ciudadanos y las empresas se desplacen a través de las fronteras, sin que ello afecte en modo alguno a los requisitos de fondo existentes con arreglo al Derecho nacional o de la Unión en el marco de estas políticas. En este contexto, el presente Reglamento debe refrendar el recurso al principio de «solo una vez» a efectos del intercambio de pruebas entre autoridades competentes de Estados miembros diferentes.
- (12) El portal debe estar centrado en el usuario y ser fácil de utilizar, y debe permitir que los ciudadanos y las empresas interactúen con las administraciones nacionales y de la Unión brindándoles la oportunidad de formular opiniones por lo que respecta tanto a los servicios que se ofrecen a través de él como al funcionamiento del mercado interior según su propia experiencia. La herramienta de opiniones debe permitir que el usuario comunique los problemas, deficiencias y necesidades percibidos, con el fin de alentar la mejora continua de la calidad de los servicios.
- (13) El éxito del portal dependerá del esfuerzo conjunto de la Comisión y los Estados miembros. El portal debe incluir una interfaz común para usuarios, integrada en el sitio ya existente «Tu Europa» y gestionada por la Comisión. La interfaz común para usuarios debe proporcionar enlaces a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia o resolución de problemas disponibles en los sitios gestionados por las autoridades competentes de los Estados miembros y la Comisión. Para simplificar la utilización del portal, la interfaz para usuarios debe estar disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión. El funcionamiento del portal debe apoyarse en herramientas técnicas desarrolladas por la Comisión en colaboración con los Estados miembros.
- (14) En la Carta para la constitución de las ventanillas únicas electrónicas en el marco de la Directiva de servicios²⁵, los Estados miembros se comprometieron voluntariamente a adoptar un enfoque centrado en el usuario para facilitar la información a través de ventanillas únicas, de manera que quedaran cubiertos todos los ámbitos importantes para las empresas, como son los requisitos en materia de IVA, impuesto de sociedades, seguridad social y Derecho laboral. Basándose en la Carta y en la experiencia con el sitio «Tu Europa», la información también debe proporcionar una descripción de los servicios de asistencia y resolución de problemas a los que pueden acudir los ciudadanos y las empresas cuando tienen dificultades para comprender la información, aplicarla a su situación particular o completar un procedimiento.
- (15) El presente Reglamento debe potenciar el aspecto relativo al mercado interior de los procedimientos en línea defendiendo el principio general de no discriminación

²⁵

La Carta fue refrendada por el Consejo en 2013.

también en relación con el acceso de los ciudadanos y las empresas a los procedimientos en línea ya establecidos a nivel nacional con arreglo al Derecho nacional o de la Unión. Los usuarios que no residen en un Estado miembro o no están establecidos en él deben poder acceder y completar los procedimientos en línea sin obstáculos, como pueden ser los formularios que requieren números de teléfono o códigos postales nacionales, los pagos que solo pueden realizarse por medio de sistemas que no permiten las operaciones transfronterizas, la ausencia de explicaciones detalladas en una lengua distinta de la nacional o nacionales, la imposibilidad de presentar pruebas en formato electrónico procedentes de autoridades situadas en otro Estado miembro o la no aceptación de métodos de identificación electrónica emitidos en otros Estados miembros.

- (16) El presente Reglamento debe basarse en el Reglamento eIDAS²⁶, que establece las condiciones en las que los Estados miembros reconocen determinados métodos de identificación electrónica en el caso de las personas físicas y jurídicas pertenecientes a un sistema de identificación electrónica notificado de otro Estado miembro. A partir de la fecha de aplicación de dicho Reglamento, los usuarios deben poder utilizar sus métodos de identificación y autenticación electrónicos para realizar operaciones transfronterizas e interactuar electrónicamente con las autoridades competentes.
- (17) Varios actos sectoriales de la Unión, como la Directiva de servicios²⁷, la Directiva sobre las cualificaciones profesionales²⁸ y las Directivas sobre contratación pública²⁹, exigen que los procedimientos estén íntegramente disponibles en línea. El presente Reglamento debe añadir los requisitos para que varios procedimientos clave para los ciudadanos y las empresas estén íntegramente disponibles en línea.
- (18) A fin de permitir que los ciudadanos y las empresas disfruten directamente de los beneficios del mercado interior sin tener que soportar cargas administrativas adicionales innecesarias, el presente Reglamento debe exigir la plena digitalización de la interfaz para usuarios de determinados procedimientos clave para los usuarios transfronterizos, que se enumeran en el anexo II del presente Reglamento, y establecer los criterios para determinar cuándo un procedimiento se considera íntegramente en línea. El «registro de la actividad empresarial» es uno de los procedimientos especialmente pertinentes para las empresas. Sin embargo, no debería afectar a los procedimientos que conducen a la constitución de sociedades como entidades jurídicas, ya que tales procedimientos requieren un enfoque global destinado a facilitar soluciones digitales durante todo el ciclo de vida de una empresa. Cuando las empresas se establecen en otro Estado miembro, se les exige que se den de alta en el sistema de seguridad social y que contraten un sistema de seguro, con el fin de dar de alta a sus empleados y pagar sus cotizaciones en ambos sistemas. Estos

²⁶ Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (DO L 257 de 28.8.2014, p. 73).

²⁷ Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (DO L 376 de 27.12.2006, p. 36).

²⁸ Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales (DO L 255 de 30.9.2005, p. 22).

²⁹ Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE (DO L 94 de 28.3.2014, p. 65), y Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales y por la que se deroga la Directiva 2004/17/CE (DO L 94 de 28.3.2014, p. 243).

procedimientos son comunes para todas las empresas que operan en cualquier sector de la economía, por lo que conviene exigir que ambos estén disponibles en línea.

- (19) En algunos casos, dado el estado actual de la técnica, todavía puede ser necesario que los usuarios de un procedimiento se personen ante una autoridad competente en el marco de un procedimiento en línea, en particular para solicitar o renovar un pasaporte o un carné de identidad que contenga datos biométricos. Estas excepciones deben limitarse a las situaciones en las que no exista tecnología digital para lograr el propósito del procedimiento.
- (20) El presente Reglamento no debe interferir en las competencias de las autoridades nacionales en las diferentes etapas de cualquier procedimiento, incluidos los flujos procedimentales en el seno de una autoridad competente o entre autoridades competentes, tanto si están digitalizados como si no.
- (21) El presente Reglamento no debe afectar a las normas de coordinación de la seguridad social establecidas en el Reglamento (CE) n.º 883/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo³⁰ y en el Reglamento (CE) n.º 987/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo³¹, que determinan los derechos y las obligaciones de las personas aseguradas y las instituciones de la seguridad social, así como los procedimientos aplicables en el ámbito de la coordinación de la seguridad social.
- (22) Se han establecido varias redes y servicios a nivel nacional y de la Unión para ayudar a los ciudadanos y las empresas en sus actividades transfronterizas. Es importante que estos servicios, entre ellos los Centros Europeos del Consumidor, «Tu Europa - Asesoramiento», SOLVIT, el servicio de asistencia sobre derechos de propiedad intelectual, Europe Direct y la Red Europea para las Empresas, formen parte del portal digital único, para asegurarse de que todos los usuarios potenciales puedan encontrarlos. Los que se enumeran en el anexo III del presente Reglamento se crearon mediante actos vinculantes de la Unión, mientras que los demás operan con carácter voluntario. Los primeros deben estar supeditados a los criterios de calidad establecidos en el presente Reglamento, mientras que los segundos tienen la posibilidad de cumplir tales requisitos si quieren que se pueda acceder a sus servicios a través del portal.
- (23) Por otro lado, los Estados miembros y la Comisión pueden decidir añadir otros servicios nacionales de asistencia o resolución de problemas, prestados por autoridades competentes o por entidades privadas o semiprivadas, en las condiciones establecidas en el presente Reglamento. En principio, las autoridades competentes deben ser las responsables de ayudar a los ciudadanos y las empresas con cualquier duda que planteen en relación con las normas y los procedimientos aplicables que no puedan resolver del todo los servicios en línea. Sin embargo, en ámbitos muy especializados, y cuando el servicio prestado por las entidades privadas o semiprivadas responda a las necesidades de los usuarios, los Estados miembros pueden proponer a la Comisión que incluya tales servicios en el portal, siempre y cuando cumplan todas las condiciones establecidas en el Reglamento y no dupliquen los servicios de asistencia o resolución de problemas ya existentes.

³⁰ Reglamento (CE) n.º 883/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social (DO L 166 de 30.4.2004, p. 1).

³¹ Reglamento (CE) n.º 987/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, por el que se adoptan las normas de aplicación del Reglamento (CE) n.º 883/2004, sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social (DO L 284 de 30.10.2009, p. 1).

- (24) Al objeto de asistir a los usuarios en la identificación del servicio adecuado, el presente Reglamento debe establecer una herramienta que dirija automáticamente a los usuarios a dicho servicio.
- (25) El cumplimiento de una lista mínima de requisitos de calidad es un elemento esencial para el éxito de un portal digital único, a fin de garantizar que el suministro de información o de servicios sea fiable, ya que, de lo contrario, minaría seriamente la credibilidad del portal en su conjunto. Con la información disponible no solo en la lengua nacional de un Estado miembro, sino también en al menos una lengua oficial adicional de la Unión, puede mejorarse sustancialmente la accesibilidad de la información para los usuarios transfronterizos. La traducción de la lengua o lenguas nacionales a esta otra lengua oficial de la Unión debe reflejar de manera exacta el contenido de la información facilitada en la lengua o lenguas nacionales.
- (26) El presente Reglamento también debe permitir la verificación de las pruebas facilitadas por los usuarios en formato electrónico cuando tales pruebas se presenten sin sello ni certificación electrónicos de la autoridad competente que las haya expedido, y cuando la herramienta técnica que permite el intercambio directo de pruebas entre autoridades competentes de Estados miembros diferentes todavía no esté disponible. Para estos casos, el presente Reglamento debe prever un mecanismo eficaz de cooperación administrativa entre las autoridades competentes de los Estados miembros, basado en el Sistema de Información del Mercado Interior (IMI), establecido por el Reglamento (UE) n.º 1024/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo³². A fin de permitir que los organismos, oficinas y agencias de la Unión se conviertan en agentes del IMI, debe modificarse el Reglamento (UE) n.º 1024/2012.
- (27) Los servicios en línea prestados por autoridades competentes son fundamentales para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos y las empresas. Cada vez es más frecuente que las administraciones públicas de los Estados miembros dejen de exigir a los ciudadanos y las empresas que presenten la misma información varias veces, y tienden a reutilizar los datos; debería actuarse igual con los usuarios que tienen que completar procedimientos en otros Estados miembros y reducir así la carga adicional.
- (28) Para facilitar en mayor medida el uso de los procedimientos en línea, el presente Reglamento, en consonancia con el procedimiento de «solo una vez», debe proporcionar las bases para el intercambio directo de pruebas entre las autoridades competentes pertinentes de Estados miembros diferentes, previa petición por parte de los ciudadanos y las empresas. El principio de «solo una vez» significa que los ciudadanos y las empresas no deben estar obligados a presentar la misma información a las autoridades públicas más de una vez a efectos del intercambio transfronterizo de pruebas.
- (29) El sistema técnico seguro que debe establecerse para permitir el intercambio de pruebas en el marco del presente Reglamento también debe ofrecer a las autoridades competentes solicitantes la certitud de que las pruebas han sido proporcionadas por la autoridad expedidora adecuada.

³² Reglamento (UE) n.º 1024/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativo a la cooperación administrativa a través del Sistema de Información del Mercado Interior y por el que se deroga la Decisión 2008/49/CE de la Comisión («Reglamento IMI») (DO L 316 de 14.11.2012, p. 1).

- (30) Dicho sistema debe existir además de otros sistemas que proporcionen mecanismos de cooperación entre autoridades, como el IMI o [la tarjeta de servicios electrónicos], y no debe afectar a otros sistemas, como el previsto en el artículo 4 del Reglamento (CE) n.º 987/2009, el Documento europeo único de contratación de la Directiva (UE) 2014/24 del Parlamento Europeo y del Consejo³³, la interconexión de registros nacionales o la interconexión de registros centrales, mercantiles y de sociedades de la Directiva 2009/101/CE del Parlamento Europeo y del Consejo³⁴ y los registros de insolvencia del Reglamento (UE) 2015/848 del Parlamento Europeo y del Consejo³⁵.
- (31) A fin de garantizar la uniformidad de las condiciones para la implantación de un sistema técnico que permita el intercambio de pruebas, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución para detallar, en particular, las especificaciones técnicas de un sistema para el tratamiento de las peticiones de intercambio de pruebas por parte del usuario, el envío de esas pruebas, así como las medidas necesarias para garantizar la integridad y la confidencialidad de dicho envío. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo³⁶.
- (32) El cumplimiento de los criterios de calidad debe ser responsabilidad de las autoridades competentes y de la Comisión por lo que respecta a la información, los procedimientos y los servicios de los que son responsables. Los coordinadores nacionales y la Comisión deben supervisar el cumplimiento de los criterios de calidad a nivel nacional y de la Unión, respectivamente, y gestionar cualquier problema que se plantee. El presente Reglamento debe proporcionar a la Comisión una amplia gama de medios para abordar cualquier deterioro de la calidad de los servicios ofrecidos a través del portal, dependiendo de la gravedad y la persistencia de dicho deterioro, lo que incluiría la participación del grupo de coordinación del portal. Esto ha de entenderse sin perjuicio de la responsabilidad general de la Comisión en relación con el seguimiento del cumplimiento del presente Reglamento.
- (33) El presente Reglamento debe especificar las principales funcionalidades de las herramientas técnicas en las que se apoya el funcionamiento del portal, en particular la interfaz común para usuarios, el repositorio de enlaces y el buscador común de servicios de asistencia. A fin de garantizar la uniformidad de las condiciones para la implantación de las soluciones técnicas en las que se apoya el funcionamiento del portal, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución para especificar la organización, la estructura y el marcado de cada información, procedimiento y servicio de asistencia o resolución de problemas bajo la responsabilidad de los Estados miembros y la Comisión a efectos de la interfaz para usuarios. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011. El presente

³³ Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE (DO L 94 de 28.3.2014, p. 65).

³⁴ Directiva 2009/101/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, tendente a coordinar, para hacerlas equivalentes, las garantías exigidas en los Estados miembros a las sociedades definidas en el artículo 48, párrafo segundo, del Tratado, para proteger los intereses de socios y terceros (DO L 258 de 1.10.2009, p. 11).

³⁵ Reglamento (UE) 2015/848 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2015, sobre procedimientos de insolvencia (DO L 141 de 5.6.2015, p. 19).

³⁶ Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13).

Reglamento también debe distribuir claramente la responsabilidad en cuanto al desarrollo, la disponibilidad, el mantenimiento y la seguridad de estas herramientas entre la Comisión y los Estados miembros.

- (34) Para desarrollar el pleno potencial de los diferentes ámbitos de información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas que han de incluirse en el portal, debe mejorar significativamente el conocimiento entre el público destinatario de su existencia y funcionamiento. Su inclusión en el portal debería facilitar mucho a los usuarios la localización de la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas que necesitan, incluso cuando no estén familiarizados con ninguno de ellos. Además, se necesitará un esfuerzo coordinado de promoción para garantizar que los usuarios y las empresas de toda la Unión estén al tanto de la existencia del portal y de las ventajas que ofrece. A fin de alcanzar la máxima eficacia, las acciones promocionales deben coordinarse en el marco del grupo de coordinación, y los Estados miembros deben adaptar sus esfuerzos promocionales, de manera que exista una marca de referencia común en todos los contextos pertinentes, con la posibilidad de crear una alianza de marcas del portal digital único mediante iniciativas nacionales.
- (35) Al objeto de obtener la información adecuada para medir los resultados del portal digital único, el presente Reglamento proporciona un marco para el establecimiento de especificaciones comunes para la recogida y el análisis de datos relacionados con el uso de los diferentes ámbitos de información, procedimientos y servicios ofrecidos a través del portal. A fin de establecer las categorías detalladas de datos que deben registrarse, así como el método de registro e intercambio de datos, deben delegarse en la Comisión las competencias para adoptar actos de conformidad con el artículo 290 del Tratado. Es especialmente importante que la Comisión lleve a cabo las consultas oportunas durante la fase preparatoria, en particular con expertos, y que esas consultas se realicen de conformidad con los principios establecidos en el Acuerdo interinstitucional sobre la mejora de la legislación de 13 de abril de 2016³⁷. En particular, al objeto de garantizar una participación equitativa en la preparación de los actos delegados, el Parlamento Europeo y el Consejo deben recibir toda la documentación al mismo tiempo que los expertos de los Estados miembros, y sus expertos deben tener acceso sistemáticamente a las reuniones de los grupos de expertos de la Comisión que se ocupen de la preparación de actos delegados.
- (36) A fin de establecer normas uniformes sobre el método de registro e intercambio de estadísticas, deben conferirse a la Comisión competencias para adoptar actos de ejecución. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011.
- (37) La calidad de la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas disponibles a través del portal deben ser objeto de seguimiento en primer lugar mediante la herramienta de opiniones de los usuarios, que pedirá a estos que evalúen la cobertura y la calidad de la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas que hayan utilizado. Estas opiniones se recogerán en una herramienta común a la que tendrán acceso la Comisión, las autoridades competentes y los coordinadores nacionales. Al objeto de garantizar la uniformidad de las condiciones de ejecución del presente

³⁷

Acuerdo interinstitucional entre el Parlamento Europeo, el Consejo de la Unión Europea y la Comisión Europea sobre la mejora de la legislación (DO L 123 de 12.5.2016, p. 1).

Reglamento en relación con las funcionalidades de la herramienta de opiniones de los usuarios y las modalidades relacionadas con la recogida y la puesta en común de esas opiniones, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011.

- (38) El presente Reglamento también debe permitir a los usuarios que comuniquen, de manera voluntaria y anónima, a través de una herramienta de opiniones sobre el mercado interior incluida en el portal, cualquier problema o dificultad con el que se hayan encontrado al ejercer sus derechos en dicho mercado. La herramienta en cuestión solo debe considerarse complementaria de los mecanismos de tramitación de reclamaciones, ya que no puede dar una respuesta personalizada a los usuarios. La información recibida debe combinarse con información procedente de los servicios de asistencia y resolución de problemas acerca de casos que hayan tramitado, con el fin de elaborar un resumen de la percepción que tienen los usuarios del mercado interior e identificar los ámbitos problemáticos para posibles acciones futuras destinadas a mejorar el funcionamiento de dicho mercado.
- (39) A fin de facilitar la aplicación del presente Reglamento, en particular mediante el intercambio de las mejores prácticas y la colaboración para mejorar la coherencia de la presentación de la información, tal y como se exige en el propio Reglamento, debe crearse un grupo de coordinación compuesto por los coordinadores nacionales y presidido por la Comisión. El trabajo de este grupo debe perseguir los objetivos establecidos en el programa de trabajo anual.
- (40) Cuando las medidas contempladas en el presente Reglamento impliquen el tratamiento de datos personales, deben ejecutarse de conformidad con el Derecho de la Unión sobre la protección de datos personales, en particular [la Directiva 95/46/CE³⁸], [el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo³⁹] y [el nuevo Reglamento que sustituye al Reglamento (CE) n.º 45/2001] del Parlamento Europeo y del Consejo.
- (41) El objetivo del presente Reglamento es garantizar que los usuarios que operan en otros Estados miembros tengan acceso en línea a una información nacional y de la Unión exhaustiva, fiable y comprensible sobre derechos, normas y obligaciones, a unos procedimientos en línea que permitan realizar transacciones transfronterizas íntegramente en línea y a servicios de asistencia y resolución de problemas. Dado que este objetivo no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, la Unión puede adoptar medidas, de conformidad con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar este objetivo.
- (42) A fin de que los Estados miembros y la Comisión desarrollen e implanten las herramientas necesarias para llevar a la práctica el presente Reglamento, algunas de sus disposiciones deben ser de aplicación dos años después de su entrada en vigor.

³⁸ Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (DO L 281 de 23.11.1995, p. 31).

³⁹ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

- (43) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y cumple los principios reconocidos, en particular, en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, por lo que debe ser implementado de conformidad con tales derechos y principios.
- (44) Se ha consultado al Supervisor Europeo de Protección de Datos de conformidad con el artículo [28, apartado 2,] del Reglamento [(CE) n.º 45/2001] [del nuevo Reglamento SEPD], quien ha emitido un dictamen el [date to be inserted].

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1 *Objeto*

1. El presente Reglamento:
 - a) establece normas para la creación y el funcionamiento de un portal digital único que permita a los ciudadanos y las empresas acceder fácilmente a una información exhaustiva y de gran calidad, a unos servicios eficaces de asistencia y resolución de problemas y a unos procedimientos eficientes en relación con la legislación nacional y de la Unión aplicable a los ciudadanos y las empresas que ejercen o tratan de ejercer sus derechos derivados del Derecho de la Unión en el ámbito del mercado interior, a tenor del artículo 26, apartado 2, del TFUE;
 - b) facilita a los usuarios de otros Estados miembros el uso de los procedimientos y apoya la implementación del principio de «solo una vez»;
 - a) establece normas para la notificación de los obstáculos del mercado interior a partir de la recogida de opiniones de los usuarios y estadísticas procedentes de los servicios incluidos en el portal.

Artículo 2 *Creación del portal digital único*

1. La Comisión y las autoridades competentes crearán un portal digital único («el portal»), de conformidad con el presente Reglamento. El portal consistirá en una interfaz común para usuarios, integrada en un único sitio gestionado por la Comisión y con enlaces a sitios web pertinentes tanto nacionales como de la Unión.
2. El portal dará acceso a:
 - a) información sobre los derechos, las obligaciones y las normas del Derecho nacional y de la Unión aplicables a los usuarios que ejercen o tratan de ejercer sus derechos derivados del Derecho de la Unión en el ámbito del mercado interior en los ámbitos enumerados en el anexo I;
 - b) información sobre los procedimientos establecidos a nivel nacional o de la Unión para ejercer tales derechos y cumplir tales obligaciones y normas, así como enlaces a dichos procedimientos;
 - c) información sobre los servicios de asistencia y resolución de problemas a los que pueden acudir los ciudadanos y las empresas con preguntas o problemas

relacionados con los derechos, las obligaciones o los procedimientos a los que se refieren las letras a) y b), que se enumeran en el anexo III y se contemplan en el artículo 6, así como enlaces a dichos servicios.

3. La interfaz común para usuarios a la que se refiere el apartado 1 («la interfaz común para usuarios») estará disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión.

Artículo 3 *Definiciones*

A efectos del presente Reglamento, se aplicarán las definiciones siguientes:

- 1) «usuario»: todo ciudadano de la Unión, persona física que resida en un Estado miembro o persona jurídica que tenga su domicilio social en un Estado miembro y que acceda, a través del portal, a la información, a los procedimientos o a los servicios de asistencia o resolución de problemas contemplados en el artículo 2, apartado 2;
- 2) «procedimiento»: secuencia de acciones que deben llevar a cabo los usuarios para satisfacer los requisitos que les permitan ejercer sus derechos contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra a), o para obtener una decisión de una autoridad competente que les permita ejercer tales derechos;
- 3) «autoridad competente»: todo organismo o autoridad 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 presente Reglamento;
- 4) «prueba»: todo documento o dato, tanto si se trata de un texto escrito como de una grabación de audio, de vídeo o audiovisual, independientemente del método utilizado, emitido por una autoridad competente para probar unos hechos o el cumplimiento de unos requisitos a efectos de los procedimientos contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra b).

Capítulo II **Servicios del portal**

Artículo 4 *Acceso a la información*

1. Los Estados miembros velarán por que los usuarios puedan acceder, fácilmente y en línea, a través de sus páginas web nacionales, a la información siguiente:
 - a) información sobre los derechos, las obligaciones y las normas a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), derivados del Derecho nacional;
 - b) información sobre los procedimientos a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra b), establecidos a nivel nacional;
 - c) información sobre los servicios de asistencia y resolución de problemas a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra c), prestados a nivel nacional.
2. La Comisión velará por que los usuarios puedan acceder, fácilmente y en línea, a través del sitio único al que se refiere el artículo 2, apartado 1, a la información siguiente:

- a) información sobre los derechos, las obligaciones y las normas a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), derivados del Derecho de la Unión;
- b) información sobre los procedimientos a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra b), establecidos a nivel de la Unión;
- c) información sobre los servicios de asistencia y resolución de problemas a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra c), prestados a nivel de la Unión.

Artículo 5

Acceso a los procedimientos

1. Cuando los usuarios de un Estado miembro puedan acceder a los procedimientos a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra b), establecidos a nivel nacional, y completarlos en línea, los Estados miembros velarán por que los usuarios de otros Estados miembros también puedan acceder a ellos y completarlos en línea de manera no discriminatoria.
2. Los Estados miembros velarán por que los usuarios puedan completar los procedimientos enumerados en el anexo II íntegramente en línea.
3. Se considerará que los procedimientos a los que se refiere el apartado 2 se pueden completar íntegramente en línea cuando la identificación, el suministro de información, las pruebas justificativas, la firma y el envío final se puedan realizar electrónicamente, a distancia y a través de un único canal de comunicación, y cuando el producto del procedimiento también se entregue electrónicamente.
4. Cuando el objetivo perseguido por un procedimiento determinado contemplado en el apartado 2 no pueda alcanzarse sin que el usuario se persone ante la autoridad competente en algún momento del procedimiento, los Estados miembros limitarán esa presencia física a lo estrictamente necesario y objetivamente justificado, y velarán por que las demás etapas del procedimiento se puedan completar íntegramente en línea. Los Estados miembros notificarán esas excepciones a la Comisión.
5. El presente Reglamento no afectará al fondo de ningún procedimiento establecido a nivel nacional o de la Unión en ninguno de los ámbitos regulados por él ni a los derechos otorgados por el procedimiento en cuestión.
6. Nada de lo dispuesto en el presente artículo impedirá a los Estados miembros brindar a los usuarios la posibilidad adicional de acceder a los procedimientos a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra b), ni de completarlos por vías diferentes de la electrónica.

Artículo 6

Acceso a los servicios de asistencia y resolución de problemas

1. Los Estados miembros y la Comisión velarán por que los usuarios puedan acceder, fácilmente y en línea, a los servicios de asistencia o resolución de problemas a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra c).
2. Los coordinadores nacionales y la Comisión podrán proporcionar enlaces a los servicios de asistencia y resolución de problemas que ofrecen las autoridades competentes, la Comisión o los organismos, oficinas y agencias de la Unión, distintos de los enumerados en el anexo III, de conformidad con el artículo 16,

apartados 2 y 3, siempre y cuando tales servicios cumplan los requisitos de calidad establecidos en los artículos 9 y 13.

3. Cuando resulte necesario para satisfacer las necesidades de los usuarios, el coordinador nacional podrá proponer a la Comisión que los enlaces a los servicios de asistencia o resolución de problemas prestados por entidades privadas o semiprivadas se incluyan en el portal, siempre y cuando los servicios prestados por dichas entidades cumplan las condiciones siguientes:
 - a) el servicio ofrece información o asistencia en los ámbitos y con los fines cubiertos por el presente Reglamento, y es complementario de los servicios que ya se incluyen en el portal;
 - b) el servicio se ofrece con carácter gratuito o a un precio asequible para las microempresas o los ciudadanos;
 - c) el servicio cumple los requisitos establecidos en los artículos 9 y 13.
4. Cuando el coordinador nacional proponga la inclusión de un enlace de conformidad con el apartado 3 y proporcione dicho enlace de conformidad con el artículo 16, apartado 3, la Comisión determinará si se cumplen las condiciones establecidas en dicho apartado, en cuyo caso activará el enlace.

Capítulo III

Requisitos de calidad

SECCIÓN 1

REQUISITOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS, LAS OBLIGACIONES Y LAS NORMAS, LOS PROCEDIMIENTOS Y LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Artículo 7

Calidad de la información sobre los derechos, las obligaciones y las normas

1. Cuando, de conformidad con el artículo 4, las autoridades competentes y la Comisión sean responsables de velar por el acceso a la información contemplada en el artículo 2, apartado 2, letra a), garantizarán que dicha información cumpla los requisitos siguientes:
 - a) es exhaustiva, exacta y abarca todo lo que necesitan saber los usuarios para ejercer sus derechos en pleno cumplimiento de las normas y obligaciones aplicables;
 - b) incluye referencias, enlaces a actos jurídicos, especificaciones técnicas y orientaciones, en su caso;
 - c) incluye el nombre de la entidad responsable del contenido informativo;
 - d) incluye los datos de contacto de todos los servicios de asistencia y resolución de problemas pertinentes, así como los enlaces a dichos servicios;
 - e) incluye la fecha de publicación y la última actualización;
 - f) está bien estructurada y presentada, de manera que los usuarios pueden encontrar rápidamente lo que necesitan;
 - g) se mantiene actualizada;

- h) está redactada en un lenguaje claro y llano, adaptado a las necesidades de los destinatarios.
- 2. Las autoridades competentes proporcionarán la información en al menos una lengua oficial de la Unión, además de en la lengua o, en su caso, lenguas nacionales.

Artículo 8

Calidad de la información sobre los procedimientos

- 1. A efectos del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4, las autoridades competentes y la Comisión velarán por que, antes de tener que identificarse para iniciar un procedimiento, los usuarios tengan acceso a una explicación clara y sencilla de los siguientes elementos correspondientes a los procedimientos contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra b):
 - a) las diferentes etapas del procedimiento;
 - b) los métodos de autenticación, identificación y firma aceptados para el procedimiento en cuestión;
 - c) el tipo y el formato de las pruebas que deben presentarse;
 - d) las vías de reparación o recurso que están disponibles en caso de litigio con las autoridades competentes en relación con el resultado de un procedimiento;
 - e) en su caso, las tarifas aplicables y el método de pago en línea;
 - f) el tiempo estimado necesario para completar el procedimiento, así como cualquier plazo aplicable;
 - g) la lengua o, en su caso, lenguas en las que se puede completar el procedimiento.
- 2. Cuando la explicación a la que se refiere el apartado 1 ya exista para los usuarios nacionales, dicha explicación podrá reutilizarse a efectos del presente Reglamento, siempre y cuando contenga información sobre la situación de los usuarios no nacionales, cuando proceda.
- 3. Las autoridades competentes proporcionarán la explicación a la que se refiere el apartado 1 en al menos una lengua oficial de la Unión, además de en la lengua o, en su caso, lenguas nacionales.

Artículo 9

Calidad de la información sobre los servicios de asistencia y resolución de problemas

- 1. A efectos del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4, las autoridades competentes y la Comisión velarán por que, antes de presentar la solicitud de los servicios contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra c), los usuarios tengan acceso a una explicación clara y sencilla de lo siguiente:
 - a) el tipo de servicio que se ofrece, su propósito y los resultados esperados;
 - b) el nombre y los datos de contacto de las entidades responsables del servicio;
 - c) en su caso, las tarifas aplicables y el método de pago en línea;
 - d) el tiempo estimado necesario para la prestación del servicio o un tiempo medio de respuesta;

- e) la lengua o, en su caso, lenguas en las que puede presentarse la solicitud y que pueden utilizarse en los contactos siguientes.
2. Las autoridades competentes proporcionarán la explicación a la que se refiere el apartado 1 en al menos una lengua oficial de la Unión, además de en la lengua o, en su caso, lenguas nacionales.

SECCIÓN 2

REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS PROCEDIMIENTOS EN LÍNEA

Artículo 10

Requisitos de calidad relacionados con los procedimientos en línea

Las autoridades competentes velarán por que se cumplan los siguientes requisitos en relación con los procedimientos contemplados en el artículo 5, apartado 1, de los que son responsables:

- a) que se respeten todos los plazos aplicables a las autoridades competentes en el transcurso del procedimiento;
- b) en caso de que no se respeten los plazos aplicables, que se informe a los usuarios con antelación de los motivos y se les indique un nuevo plazo.

Artículo 11

Acceso transfronterizo a los procedimientos en línea

1. Cuando se ofrezcan en línea los procedimientos contemplados en el artículo 5, apartado 1, las autoridades competentes velarán por que se cumplan al menos los requisitos siguientes:
- a) que los usuarios puedan acceder al procedimiento y recibir instrucciones para completarlo en al menos una lengua oficial de la Unión, además de en la lengua o, en su caso, lenguas nacionales;
 - b) que no se impongan restricciones a los usuarios en forma de campos en los formularios que solo acepten datos en formatos nacionales particulares;
 - c) que los usuarios puedan identificarse, firmar y autenticar documentos utilizando métodos de identificación y autenticación electrónicas, con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, cuando la autenticación y la firma sean necesarias;
 - d) que los usuarios puedan proporcionar las pruebas de la conformidad con los requisitos aplicables en formato electrónico;
 - e) cuando para completar un procedimiento haya que realizar un pago, que los usuarios puedan realizar dicho pago en línea a través de servicios transfronterizos que incluyan, como mínimo, las transferencias y los adeudos domiciliados contemplados en el Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo⁴⁰.

⁴⁰ Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009 (DO L 94 de 30.3.2012, p. 22).

2. Cuando las autoridades competentes acepten copias digitalizadas de pruebas no electrónicas de identidad de los usuarios nacionales, como carnés de identidad o pasaportes, deberán aceptar dichas copias digitalizadas de los usuarios de otros Estados miembros.
3. Las autoridades competentes cooperarán a través del Sistema de Información del Mercado Interior (IMI), establecido por el Reglamento (UE) n.º 1024/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, cuando sea necesario verificar la autenticidad de las pruebas que les ha presentado el usuario en formato electrónico a efectos de un procedimiento en línea.

Artículo 12

Intercambio transfronterizo de pruebas entre autoridades competentes

1. A los fines del intercambio de pruebas para los procedimientos en línea enumerados en el anexo II y los procedimientos establecidos en las Directivas 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE y 2014/25/UE, la Comisión, en colaboración con los Estados miembros, creará un sistema técnico para el intercambio electrónico de pruebas entre autoridades competentes de Estados miembros diferentes («el sistema técnico»).
2. El sistema técnico cumplirá los requisitos siguientes:
 - a) permitirá el tratamiento de las peticiones de intercambio de pruebas;
 - b) permitirá el envío de pruebas entre autoridades competentes;
 - c) permitirá el tratamiento de las pruebas por parte de las autoridades competentes receptoras;
 - d) permitirá la confidencialidad y la integridad de las pruebas;
 - e) permitirá que el usuario tenga la posibilidad de previsualizar las pruebas que se van a intercambiar.
3. Los Estados miembros integrarán el sistema técnico en los procedimientos a los que se refiere el apartado 1.
4. Previa petición explícita por parte del usuario, las autoridades competentes responsables de los procedimientos en línea a los que se refiere el apartado 1 solicitarán las pruebas directamente, a través del sistema técnico, a las autoridades competentes que las hayan expedido en otros Estados miembros. Las autoridades expedidoras enviarán las pruebas, respetando el requisito del apartado 2, letra d), a través de este mismo sistema.
5. Cuando las autoridades competentes expidan pruebas en formato electrónico a efectos de los procedimientos a los que se refiere el apartado 1 dentro de su propio Estado miembro, entregarán también dichas pruebas a las autoridades competentes de otros Estados miembros que las soliciten a través del sistema técnico.
6. Las pruebas entregadas por una autoridad competente se limitarán de manera estricta a lo solicitado, y la autoridad competente que las reciba solo las utilizará para los fines del procedimiento para el que han sido intercambiadas.
7. La Comisión adoptará actos de ejecución para establecer las especificaciones del sistema técnico necesario para la implementación del presente artículo. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento al que se refiere el artículo 34, apartado 2.

8. Los apartados 3 a 6 no se aplicarán a los procedimientos establecidos a nivel de la Unión para los que estén previstos mecanismos de intercambio de pruebas diferentes, a menos que el sistema técnico al que se refiere el apartado 1 esté integrado en ellos de conformidad con lo dispuesto en los actos de la Unión por los que se crean.

SECCIÓN 3

REQUISITOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Artículo 13

Requisitos de calidad relacionados con los servicios de asistencia y resolución de problemas

Las autoridades competentes y la Comisión velarán por que los servicios enumerados en el anexo III y los servicios que se han incluido en el portal de conformidad con el artículo 6, apartados 2, 3 y 4, cumplan los requisitos de calidad siguientes:

- a) que se respeten todos los plazos aplicables a las autoridades competentes en el transcurso del servicio;
- b) en caso de que no se respeten los plazos aplicables, que se informe a los usuarios con antelación de los motivos y se les indique un nuevo plazo;
- c) cuando para la prestación de un servicio haya que realizar un pago, que los usuarios puedan realizar dicho pago en línea a través de servicios transfronterizos que incluyan, como mínimo, las transferencias y los adeudos domiciliados contemplados en el Reglamento (UE) n.º 260/2012.

SECCIÓN 4

SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD

Artículo 14

Seguimiento de la calidad

- 1. Los coordinadores nacionales y la Comisión realizarán el seguimiento de la conformidad de la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas disponibles a través del portal de los que sean responsables con los requisitos de calidad establecidos en los artículos 7 a 11 y 13. El seguimiento se llevará a cabo sobre la base de los datos recogidos de conformidad con el artículo 22.
- 2. En caso de deterioro de la calidad de los servicios a los que se hace referencia en el apartado 1, prestados por las autoridades competentes, la Comisión podrá adoptar cualquiera de las medidas siguientes, teniendo en cuenta la gravedad y la persistencia del deterioro:
 - a) informar al coordinador nacional pertinente y exigir la adopción de medidas correctoras;
 - b) someter a debate en el grupo de coordinación el deterioro de la calidad;
 - c) enviar una carta con recomendaciones al Estado miembro;
 - d) desconectar temporalmente la información, el procedimiento o el servicio de asistencia o resolución de problemas del portal.

3. Cuando un sistema de asistencia o resolución de problemas cuyos enlaces se hayan proporcionado de conformidad con el artículo 6, apartado 2, no cumpla sistemáticamente los requisitos establecidos en el artículo 13 o, según los datos recogidos de conformidad con el artículo 22, haya dejado de satisfacer las necesidades de los usuarios, la Comisión podrá desconectarlo del portal.

Capítulo IV

Soluciones técnicas

Artículo 15

Interfaz común para usuarios

1. La Comisión proporcionará una interfaz común para usuarios, con el fin de garantizar el funcionamiento adecuado del portal.
2. La interfaz común para usuarios dará acceso a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia o resolución de problemas por medio de enlaces a los sitios web pertinentes nacionales y de la Unión, enlaces que figurarán en el repositorio al que se hace referencia en el artículo 16.
3. Los Estados miembros y la Comisión, de conformidad con sus respectivas funciones y responsabilidades con arreglo al artículo 4, velarán por que la información, los procedimientos y los sistemas de asistencia y resolución de problemas estén organizados, estructurados y marcados de forma que sea más fácil localizarlos a través de la interfaz para usuarios.
4. La Comisión podrá adoptar actos de ejecución para establecer la organización, la estructura y el marcado detallados de cada información, procedimiento y servicio de asistencia o resolución de problemas, a fin de permitir el funcionamiento adecuado de la interfaz común para usuarios. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento al que se refiere el artículo 35, apartado 2.

Artículo 16

Repositorio de enlaces

1. La Comisión creará y mantendrá un repositorio electrónico de enlaces a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas contemplados en el artículo 2, apartado 2, que permita la conexión entre tales servicios y la interfaz común para usuarios del portal.
2. La Comisión facilitará al repositorio de enlaces los enlaces a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas disponibles en las páginas web gestionadas a nivel de la Unión, y todas sus actualizaciones.
3. Los coordinadores nacionales facilitarán al repositorio de enlaces los enlaces a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas disponibles en las páginas web gestionadas por las autoridades competentes, o por las entidades privadas o semiprivadas a las que hace referencia el artículo 6, apartado 3, y todas sus actualizaciones.

Al facilitar los enlaces a los servicios de asistencia y resolución de problemas, los coordinadores nacionales indicarán qué servicios prestan las entidades privadas o semiprivadas a las que hace referencia el artículo 6, apartado 3.

4. La Comisión hará públicos los enlaces incluidos en el repositorio.

5. La Comisión y los coordinadores nacionales velarán por que la información, los procedimientos y los servicios de asistencia o resolución de problemas que se ofrecen a través del portal no contengan ninguna duplicación, total o parcial, innecesaria que pueda confundir a los usuarios.
6. Cuando el acceso a la información contemplado en el artículo 4 se regule en otros actos legislativos de la Unión, los coordinadores nacionales y la Comisión podrán facilitar enlaces a esa información para cumplir los requisitos de dicho artículo.

Artículo 17

Buscador común de servicios de asistencia

1. A fin de facilitar el acceso a los servicios de asistencia y resolución de problemas enumerados en el anexo III y contemplados en el artículo 6, apartados 2 y 3, las autoridades competentes y la Comisión velarán por que los usuarios puedan acceder a ellos a través del buscador común de servicios de asistencia y resolución de problemas («el buscador común de servicios de asistencia») disponible en el portal.
2. La Comisión desarrollará y gestionará el buscador común de servicios de asistencia y decidirá la estructura y el formato en los que deben facilitarse las descripciones y los datos de contacto de los servicios de asistencia y resolución de problemas, a fin de permitir el funcionamiento adecuado del buscador común de servicios de asistencia.
3. Los coordinadores nacionales proporcionarán a la Comisión las descripciones y los datos de contacto a los que hace referencia el apartado 2.

Artículo 18

Responsabilidades con respecto a las aplicaciones informáticas en las que se apoya el portal

1. La Comisión será responsable del desarrollo, la disponibilidad, el mantenimiento, la seguridad y el alojamiento de las siguientes aplicaciones informáticas y páginas web:
 - a) el sitio único al que se refiere el artículo 2, apartado 1;
 - b) la interfaz común para usuarios a la que se refiere el artículo 15, apartado 1;
 - c) el repositorio de enlaces al que se refiere el artículo 16, apartado 1;
 - d) el buscador común de servicios de asistencia al que se refiere el artículo 17;
 - e) la herramienta de opiniones de los usuarios a la que se refieren el artículo 22, apartado 1, y el artículo 23, apartado 1, letra a).
2. Las autoridades competentes serán responsables del desarrollo, la disponibilidad, el mantenimiento y la seguridad de las aplicaciones informáticas relacionadas con las páginas web que gestionan y cuyos enlaces figuran en la interfaz común para usuarios.

Capítulo V

Promoción

Artículo 19

Nombre y sello de calidad

1. La Comisión, en estrecha colaboración con el grupo de coordinación del portal, decidirá, a más tardar en la fecha de aplicación del presente Reglamento, el nombre y el logotipo con los que se dará a conocer y se promocionará el portal.
2. El nombre del portal también servirá de sello de calidad que los sitios web de información y los servicios de asistencia y resolución de problemas incluidos en el repositorio al que se refiere el artículo 16 solo podrán utilizar como tal a modo de prueba de conformidad con los requisitos de calidad contemplados en el capítulo III.

Artículo 20

Promoción

1. Las autoridades competentes y la Comisión darán a conocer el portal y su utilización entre los ciudadanos y las empresas, y garantizarán la accesibilidad y visibilidad del portal y sus servicios a través de motores de búsqueda accesibles públicamente.
2. Las autoridades competentes y la Comisión coordinarán sus actividades de promoción a las que hace referencia el apartado 1 y remitirán al portal utilizando su logotipo y su referencia en tales actividades junto con cualquier otra marca, según proceda.
3. Las autoridades competentes y la Comisión velarán por que el portal se pueda localizar fácilmente a través de los sitios relacionados de los que sean responsables y por que se incluyan enlaces claros al portal en todos los sitios web pertinentes.
4. Los coordinadores nacionales darán a conocer el portal entre las autoridades nacionales.

Capítulo VI

Recogida de opiniones de los usuarios y estadísticas

Artículo 21

Estadísticas de los usuarios

1. Las autoridades competentes y la Comisión velarán por que se recojan estadísticas relativas a las visitas de los usuarios al portal y a las páginas web cuyos enlaces se incluyen en el portal, a fin de mejorar el funcionamiento de este.
2. Las autoridades competentes y la Comisión registrarán e intercambiarán, de forma agregada, el número, el origen y el objeto de las peticiones enviadas a los servicios de asistencia y resolución de problemas, así como el tiempo de respuesta de estos.
3. La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados de conformidad con el artículo 34 por lo que respecta a las categorías detalladas de datos que se deben recoger de conformidad con el apartado 2 en relación con la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas cuyos enlaces figuran en el portal.

4. La Comisión adoptará actos de ejecución para establecer el método de registro e intercambio de tales estadísticas. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento al que se refiere el artículo 35, apartado 2.

Artículo 22

Opiniones de los usuarios sobre los servicios del portal

1. A fin de obtener información directa de los usuarios acerca de su grado de satisfacción con los servicios prestados en el portal, la Comisión les proporcionará, a través de este, una herramienta fácil de utilizar que les permita formular opiniones, de manera anónima, inmediatamente después de utilizar cualquiera de los servicios a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, sobre la calidad y la disponibilidad de los servicios prestados a través del portal y de la interfaz común para usuarios.
2. Las autoridades competentes y la Comisión incluirán un enlace adecuado a esta herramienta en todas las páginas web que formen parte del portal. Las autoridades competentes colaborarán con la Comisión e integrarán dicha herramienta en las páginas web de las que sean responsables.
3. La Comisión y los coordinadores nacionales tendrán acceso directo a las opiniones de los usuarios recogidas a través de esta herramienta, a fin de abordar los problemas que se planteen.
4. No obstante lo dispuesto en el apartado 2, las autoridades competentes no estarán obligadas a integrar la herramienta de opiniones de los usuarios a la que se refiere el apartado 1 en sus páginas web cuyo enlace figure en el portal cuando en dichas páginas exista un mecanismo de recogida de opiniones de los usuarios que funcione de manera similar a la herramienta contemplada en el apartado 1. Las autoridades competentes recogerán las opiniones de los usuarios recibidas a través de la herramienta prevista al efecto y las compartirán con la Comisión y con los coordinadores nacionales de los demás Estados miembros.
5. La Comisión adoptará actos de ejecución para establecer las normas de recogida y puesta en común de las opiniones de los usuarios. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento al que se refiere el artículo 35, apartado 2.

Artículo 23

Notificaciones sobre el funcionamiento del mercado interior

1. La Comisión:
 - a) proporcionará a los usuarios del portal una herramienta fácil de utilizar para que comuniquen de manera anónima los obstáculos con los que se encuentren en el ejercicio de sus derechos en el mercado interior;
 - b) recogerá la información procedente de los servicios de asistencia y resolución de problemas sobre el objeto de las peticiones y las respuestas.
2. La Comisión publicará de forma anónima un resumen en línea de los problemas que surjan de la información recogida de conformidad con el apartado 1.
3. Los Estados miembros y la Comisión analizarán e investigarán los problemas planteados y, cuando sea posible, los resolverán con los medios adecuados.

Capítulo VII

Gobernanza del portal

Artículo 24

Coordinadores nacionales

1. Cada Estado miembro designará un coordinador nacional. Además de cumplir sus obligaciones de conformidad con los artículos 6, 14, 16, 17, 20 y 22, los coordinadores nacionales:
 - a) harán de punto de contacto nacional para todos los asuntos relacionados con el portal;
 - b) serán responsables de los contactos con la Comisión en relación con todos los asuntos relacionados con el portal;
 - c) promoverán la aplicación uniforme de los artículos 7 a 13 entre las autoridades nacionales;
 - d) velarán por que las recomendaciones a las que se refiere el artículo 14, apartado 2, letra c), se sigan adecuadamente.
2. Cada Estado miembro informará a los demás y a la Comisión del nombre y los datos de contacto de su coordinador nacional.

Artículo 25

Grupo de coordinación

Se creará un grupo de coordinación («el grupo de coordinación del portal»). Estará compuesto por los coordinadores nacionales y presidido por un representante de la Comisión. Adoptará su reglamento interno. La Comisión se hará cargo de la secretaría.

Artículo 26

Tareas del grupo de coordinación del portal

1. El grupo de coordinación del portal apoyará la implantación de este. En particular:
 - a) facilitará el intercambio de las mejores prácticas y su actualización periódica;
 - b) debatirá las mejoras para la presentación de la información en los ámbitos enumerados en el anexo I;
 - c) debatirá el proyecto de programa de trabajo anual;
 - d) ayudará a la Comisión en el seguimiento de la ejecución del programa de trabajo anual;
 - e) ayudará a la Comisión en el seguimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos en los artículos 7 a 11 y 13;
 - f) informará acerca de la implementación del artículo 5, apartado 2;
 - g) formulará dictámenes y recomendará acciones a las autoridades competentes y a la Comisión para evitar o eliminar la duplicación innecesaria de los servicios disponibles a través del portal;

- h) formulará dictámenes sobre los procedimientos o las medidas organizativas para abordar con eficiencia cualquier problema relacionado con la calidad de los servicios que planteen los usuarios o sugerencia para mejorar;
 - i) debatirá cuestiones relacionadas con los requisitos de calidad de los servicios que se ofrecen a través del portal;
 - j) ayudará a la Comisión en la organización, la estructura y la presentación de los servicios contemplados en el artículo 2, apartado 2, que figuran en la interfaz común para usuarios;
 - k) facilitará el desarrollo y la ejecución de la promoción coordinada;
 - l) cooperará con los organismos de gobernanza de los servicios o redes de información, asistencia o resolución de problemas.
2. La Comisión podrá consultar al grupo de coordinación sobre cualquier asunto relacionado con la aplicación del presente Reglamento.

Artículo 27
Programa de trabajo anual

1. La Comisión adoptará el programa de trabajo anual, en el que se especificarán, en particular:
- a) las acciones para implementar la presentación específica de la información en los ámbitos enumerados en el anexo I;
 - b) las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los artículos 5 y 11;
 - c) las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento sistemático de los requisitos establecidos en los artículos 7 a 10;
 - d) las actividades relacionadas con la promoción del portal en consonancia con el artículo 20.
2. A la hora de elaborar el proyecto de programa de trabajo anual, la Comisión tendrá en cuenta las opiniones de los usuarios recogidas de conformidad con el artículo 22. Antes de la adopción, la Comisión presentará al grupo de coordinación, para debate, el proyecto de programa de trabajo anual.

Capítulo VIII

Disposiciones finales

Artículo 28
Costes

1. El presupuesto general de la Unión Europea cubrirá los costes de:
- a) desarrollo y mantenimiento de las herramientas informáticas en las que se apoya la implementación del presente Reglamento a nivel de la Unión;
 - b) promoción del portal a nivel de la Unión;
 - c) traducción de un volumen máximo por Estado miembro de la información a la que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), y las instrucciones para completar los procedimientos a los que se refiere el artículo 11, apartado 1, letra a), a una lengua oficial de la Unión distinta de la lengua nacional.

2. Los costes relacionados con los sitios web nacionales, las plataformas de información, los servicios de asistencia y los procedimientos establecidos a nivel de los Estados miembros correrán a cargo de los respectivos presupuestos, salvo indicación en contrario en la legislación de la Unión.

Artículo 29

Protección de los datos personales

El tratamiento de los datos personales en el marco del presente Reglamento por parte de las autoridades competentes deberá ser conforme a [la Directiva 95/46/CE] [el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo]. El tratamiento de los datos personales por parte de la Comisión en el marco del presente Reglamento será conforme a lo dispuesto en el Reglamento 00/0000 [el nuevo Reglamento que sustituye al Reglamento 45/2001].

Artículo 30

Cooperación con otras redes de información y asistencia

1. La Comisión decidirá qué medidas de gobernanza informal vigentes para cualquiera de los servicios de asistencia o resolución de problemas enumerados en el anexo III o para cualquiera de los ámbitos de información que figuran en el anexo I se integran en el grupo de coordinación del portal.
2. Cuando los servicios o redes de información y asistencia hayan sido creados en virtud de un acto vinculante de la Unión para cualquiera de los ámbitos de información que figuran en el anexo I, la Comisión coordinará el trabajo del grupo de coordinación del portal y los organismos de gobernanza de dichos servicios o redes para conseguir sinergias y evitar la duplicación.

Artículo 31

Relación con otras disposiciones del Derecho de la Unión

Cuando las disposiciones del presente Reglamento entren en conflicto con una disposición de otro acto de la Unión que regule aspectos específicos del objeto del presente Reglamento, prevalecerá la disposición del otro acto de la Unión.

Artículo 32

Sistema de Información del Mercado Interior

1. El Sistema de Información del Mercado Interior creado en virtud del Reglamento (UE) n.º 1024/2012 se utilizará para los fines del artículo 11, apartado 4.
2. La Comisión podrá decidir utilizar el IMI como repositorio electrónico de enlaces con arreglo a lo dispuesto en el artículo 16, apartado 1.

Artículo 33

Informes y revisión

A más tardar cuatro años después de la entrada en vigor del presente Reglamento y, en lo sucesivo, cada dos años, la Comisión revisará la aplicación del presente Reglamento y presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe de evaluación sobre el funcionamiento del portal y sobre el funcionamiento del mercado interior, basándose en las estadísticas y las opiniones recogidas de conformidad con los artículos 21, 22 y 23. La revisión evaluará, en particular, el alcance del artículo 12 del presente Reglamento, teniendo

en cuenta los avances tecnológicos, comerciales y jurídicos relativos al intercambio de pruebas entre autoridades competentes.

Artículo 34 *Ejercicio de la delegación*

1. Se otorgan a la Comisión las competencias para adoptar actos delegados en las condiciones establecidas en el presente artículo.
2. Las competencias para adoptar actos delegados a las que se refiere el artículo 21, apartado 3, se otorgan a la Comisión por un período de cinco años a partir del [...]. La Comisión elaborará un informe sobre la delegación de competencias a más tardar nueve meses antes de que finalice el período de cinco años. La delegación de competencias se prorrogará tácitamente por períodos de idéntica duración, excepto si el Parlamento Europeo o el Consejo se oponen a dicha prórroga a más tardar tres meses antes del final de cada período.
3. La delegación de competencias mencionada en el artículo 21, apartado 3, podrá ser revocada en cualquier momento por el Parlamento Europeo o por el Consejo. La Decisión de revocación pondrá término a la delegación de las competencias que en ella se especifiquen. La Decisión surtirá efecto al día siguiente de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea* o en una fecha posterior en ella indicada. No afectará a la validez de los actos delegados que ya estén en vigor.
4. Tan pronto como la Comisión adopte un acto delegado, lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.
5. Los actos delegados adoptados en virtud del artículo 21, apartado 3, entrarán en vigor únicamente si, en un plazo de dos meses desde su notificación al Parlamento Europeo y al Consejo, ni el Parlamento Europeo ni el Consejo formulan objeciones o si, antes del vencimiento de dicho plazo, tanto el uno como el otro informan a la Comisión de que no las formularán. El plazo se prorrogará dos meses a iniciativa del Parlamento Europeo o del Consejo.

Artículo 35 *Procedimiento de comité*

1. La Comisión estará asistida por un comité. Dicho comité será un comité a tenor del Reglamento (UE) n.º 182/2011.
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 5 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

Artículo 36 *Modificación del Reglamento (UE) n.º 1024/2012*

El Reglamento (UE) n.º 1024/2012 queda modificado como sigue:

- 1) El artículo 1 se sustituye por el texto siguiente:

Artículo 1 *Objeto*

«El presente Reglamento establece las normas de uso de un Sistema de Información del Mercado Interior («IMI»), para la cooperación administrativa, incluido el

tratamiento de los datos de carácter personal, entre los siguientes agentes («agentes del IMI»):

- a) las autoridades competentes de los Estados miembros;
- b) las autoridades competentes de los Estados miembros y de la Comisión;
- c) las autoridades competentes de los Estados miembros, de la Comisión y de los organismos, oficinas y agencias de la Unión.».

2) En el artículo 3, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. El IMI se utilizará para los intercambios de información, incluidos los datos de carácter personal, entre los agentes del IMI y el tratamiento de esa información a efectos de:

- a) la cooperación administrativa necesaria de conformidad con los actos enumerados en el anexo;
- b) la cooperación administrativa que será objeto de un proyecto piloto realizado de conformidad con el artículo 4.».

3) En el artículo 5, el párrafo segundo queda modificado como sigue:

a) la letra a) se sustituye por el texto siguiente:

«a) "IMI": herramienta electrónica proporcionada por la Comisión para facilitar la cooperación administrativa entre autoridades competentes de los Estados miembros y entre autoridades competentes de los Estados miembros, de la Comisión y de los organismos, oficinas y agencias de la Unión;»;

b) la letra b) se sustituye por el texto siguiente:

«b) "cooperación administrativa": colaboración entre los agentes del IMI por medio del intercambio y el tratamiento de información en aras de una mejor aplicación del Derecho de la Unión;»;

c) se suprime la letra g).

4) En el artículo 8, en el apartado 1, se añade la letra siguiente:

«f) velar por la coordinación con los organismos, oficinas y agencias de la Unión y otorgarles acceso al IMI.».

5) En el artículo 9, el apartado 4 se sustituye por el texto siguiente:

«4. Los Estados miembros, la Comisión y otros organismos, oficinas y agencias de la Unión facilitarán los medios adecuados para garantizar que se permita a los usuarios del IMI acceder a los datos de carácter personal tratados en el IMI solo cuando deban conocerlos y dentro de los ámbitos del mercado interior para los que cuenten con acceso conforme al apartado 3.».

6) El artículo 21 se modifica como sigue:

a) el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. El Supervisor Europeo de Protección de Datos se ocupará del seguimiento y la garantía de aplicación de lo dispuesto en el presente Reglamento cuando la Comisión u otros organismos, oficinas y agencias de la Unión, como agentes del IMI, realicen el tratamiento de datos de carácter personal. Serán de aplicación, en consecuencia, las funciones y competencias mencionadas en los artículos 58 y 59 del [Reglamento (UE) n.º XX/201Y].»;

- b) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:
- «3. Las autoridades nacionales y el Supervisor Europeo de Protección de Datos, cada uno dentro del ámbito de sus competencias respectivas, colaborarán entre sí para garantizar la supervisión coordinada del sistema IMI y de su utilización por los agentes del IMI de conformidad con el artículo 62 del [Reglamento (UE) n.º XX/201Y].»;
- c) se suprime el apartado 4.
- 7) En el artículo 29, se suprime el apartado 1.
- 8) En el anexo, se añade el punto 12 siguiente:
- «12. [Reglamento (UE) XX/201Y] del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la creación de un portal digital único para proporcionar información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012: artículo [11, apartado 4].».

Artículo 37
Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

El artículo 2, los artículos 4 a 11, el artículo 12, apartados 1 a 6 y 8, el artículo 13, el artículo 14, el artículo 15, apartados 1 a 3, el artículo 16, el artículo 17, el artículo 21, apartados 1 y 2, el artículo 22, apartados 1 a 4, y el artículo 23 serán de aplicación a partir del [dos años después de la entrada en vigor del presente Reglamento].

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo
El Presidente

Por el Consejo
El Presidente

FICHA FINANCIERA LEGISLATIVA

1. MARCO DE LA PROPUESTA/INICIATIVA

- 1.1. Denominación de la propuesta/iniciativa
- 1.2. Ámbito(s) político(s) afectado(s) en la estructura GAP/PPA
- 1.3. Naturaleza de la propuesta/iniciativa
- 1.4. Objetivo(s)
- 1.5. Justificación de la propuesta/iniciativa
- 1.6. Duración e incidencia financiera
- 1.7. Modo(s) de gestión previsto(s)

2. MEDIDAS DE GESTIÓN

- 2.1. Disposiciones en materia de seguimiento e informes
- 2.2. Sistema de gestión y de control
- 2.3. Medidas de prevención del fraude y de las irregularidades

3. INCIDENCIA FINANCIERA ESTIMADA DE LA PROPUESTA/INICIATIVA

- 3.1. Rúbrica(s) del marco financiero plurianual y línea(s) presupuestaria(s) de gastos afectada(s)
- 3.2. Incidencia estimada en los gastos
 - 3.2.1. *Resumen de la incidencia estimada en los gastos*
 - 3.2.2. *Incidencia estimada en los créditos de operaciones*
 - 3.2.3. *Incidencia estimada en los créditos de carácter administrativo*
 - 3.2.4. *Compatibilidad con el marco financiero plurianual vigente*
 - 3.2.5. *Contribución de terceros*
- 3.3. Incidencia estimada en los ingresos

FICHA FINANCIERA LEGISLATIVA

1. MARCO DE LA PROPUESTA/INICIATIVA

1.1. Denominación de la propuesta/iniciativa

Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la simplificación de la libre circulación de los ciudadanos y las empresas en el mercado interior proporcionándoles un portal digital único con información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012

1.2. Ámbito(s) político(s) afectado(s) en la estructura GPA/PPA⁴¹

Título 02: Mercado interior, industria, emprendimiento y pymes

Actividad 02 02: Competitividad de las empresas y pequeñas y medianas empresas

Actividad 02 03: Mercado interior de bienes y servicios

1.3. Naturaleza de la propuesta/iniciativa

☒ La propuesta/iniciativa se refiere a **una acción nueva**

☐ La propuesta/iniciativa se refiere a **una acción nueva a raíz de un proyecto piloto / una acción preparatoria⁴²**

☐ La propuesta/iniciativa se refiere a **la prolongación de una acción existente**

☐ La propuesta/iniciativa se refiere a **una acción reorientada hacia una nueva acción**

1.4. Objetivo(s)

1.4.1. Objetivo(s) estratégico(s) plurianual(es) de la Comisión contemplado(s) en la propuesta/iniciativa

En la Comunicación de la Comisión de mayo de 2015 «Una Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa» se propuso la creación de un portal digital único con el fin de ampliar, mejorar y racionalizar toda la información y los servicios de asistencia y resolución de problemas necesarios para operar con eficiencia a través de las fronteras, y con vistas a permitir que los usuarios puedan completar en línea los procedimientos nacionales utilizados con más frecuencia.

En la Estrategia para el Mercado Único de octubre de 2015 también se anunció el portal digital único como método para abordar los requisitos específicos de las empresas emergentes.

Tanto el Consejo de Competitividad, en sus Conclusiones de marzo de 2015 y febrero de 2016, como el Parlamento Europeo, en enero de 2016, se congratularon del concepto.

El objetivo global es facilitar el funcionamiento eficiente del mercado único mediante la reducción o la eliminación de las barreras existentes para la actividad empresarial transfronteriza y la movilidad de los ciudadanos. Ayudar a los

⁴¹ GPA: Gestión por actividades. PPA: Presupuestación por actividades.

⁴² Tal como se contempla en el artículo 54, apartado 2, letras a) o b), del Reglamento Financiero.

ciudadanos, a las pymes y a las empresas emergentes a que se beneficien del mercado único impulsará la competencia, el empleo y el crecimiento.

Esta propuesta aborda la eliminación de obstáculos por lo que respecta a la oferta de información, el acceso a los procedimientos electrónicos y la utilización transfronteriza y en línea de los servicios de asistencia. Si se reducen los costes de transacción al recabar información y completar procedimientos administrativos, los ciudadanos y las empresas se animarán a ejercer sus derechos en el mercado interior.

1.4.2. *Objetivo(s) específico(s) y actividad(es) GPA/PPA afectada(s)*

Objetivo específico n.º

De manera más específica, el portal digital único pretende garantizar:

- que la información acerca de los derechos de la Unión y las normas y procedimientos nacionales que los ciudadanos y las empresas necesitan para ejercer sus derechos en el mercado único esté disponible en línea;
- que la información, los servicios de asistencia y los procedimientos cumplan unos estándares mínimos de calidad;
- que los procedimientos nacionales fundamentales estén disponibles en línea;
- que los usuarios transfronterizos puedan acceder sin restricciones a la información y los procedimientos;
- que haya más conocimiento acerca de los servicios que se ofrecen y que la información y los servicios de asistencia se puedan encontrar fácilmente y estén bien coordinados;
- que las opiniones de los ciudadanos y las empresas se recojan y analicen sistemáticamente para mejorar la calidad de los servicios y detectar los obstáculos al mercado único.

Actividad(es) GPA/PPA afectada(s)

Capítulo 02 02: Competitividad de las empresas y pequeñas y medianas empresas

Capítulo 02 03: Mercado interior de bienes y servicios

1.4.3. *Resultado(s) e incidencia esperados*

Especifíquense los efectos que la propuesta/iniciativa debería tener sobre los beneficiarios/la población destinataria.

Se espera que el portal digital único:

- reduzca la carga administrativa que soportan los ciudadanos y las empresas que desean disfrutar de sus derechos en el mercado único en el marco de una actividad transfronteriza o de la movilidad de los ciudadanos; al facilitar el acceso a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia, la iniciativa permitirá a los ciudadanos y las empresas ahorrar tiempo y dinero;
- mejore la calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos y las empresas;
- reduzca los costes administrativos de los Estados miembros al tramitar los procedimientos y mejore el cumplimiento de la legislación nacional.

1.4.4. *Indicadores de resultados e incidencia*

Especifíquense los indicadores que permiten realizar el seguimiento de la ejecución de la propuesta/iniciativa.

Están previstos los siguientes indicadores:

- el porcentaje de empresas y ciudadanos que indican que han encontrado la información que buscaban;
- las tendencias en el promedio de usuarios mensuales;
- el porcentaje de empresas y ciudadanos que indican que han encontrado fácilmente la información que buscaban;
- el porcentaje de empresas y ciudadanos que indican que se sienten satisfechos con la calidad (basado en los criterios);
- el porcentaje de empresas y ciudadanos que indican que han podido completar los procedimientos disponibles íntegramente en línea;
- el porcentaje de empresas y ciudadanos transfronterizos que indican que han podido completar los procedimientos disponibles íntegramente en línea;
- la utilidad de los datos procedentes de la herramienta de opiniones de los usuarios y de los servicios de asistencia en relación con el mercado único y la calidad del informe resultante.

1.5. Justificación de la propuesta/iniciativa

1.5.1. Necesidad(es) que debe(n) satisfacerse a corto o largo plazo

La propuesta pretende reducir la carga administrativa que soportan los ciudadanos y las empresas:

- facilitándoles el acceso a la información sobre los derechos, las obligaciones y las normas derivados de los actos de la Unión en el ámbito del mercado interior;
- facilitándoles el acceso a los servicios de asistencia que complementan la información facilitada en línea;
- facilitando el acceso a los procedimientos y simplificando su uso mediante la digitalización, y permitiendo que los usuarios transfronterizos también puedan utilizarlos;
- estableciendo unos requisitos mínimos de calidad por lo que respecta a la información, los servicios de asistencia y resolución de problemas y los procedimientos, y velando por su implementación a través de la recogida de opiniones de los usuarios y estadísticas.

1.5.2. Valor añadido de la intervención de la UE

El principal objetivo del portal digital único es mejorar el funcionamiento del mercado único para los ciudadanos y las empresas y, como consecuencia de ello, aumentar la competitividad de las pymes.

Este objetivo no puede ser alcanzado de manera suficiente si no se adoptan medidas a nivel de la Unión. El actual sistema de servicios de información y asistencia no es coherente, ya que los instrumentos existentes, que se crearon a nivel de la Unión, no están lo suficientemente conectados ni son lo suficientemente fáciles de utilizar. Hace falta un enfoque común que garantice la calidad por medio de unos estándares mínimos. Si bien el marco jurídico promueve las sinergias, los Estados miembros no las han explotado lo suficiente (al no existir obligaciones vinculantes).

Por otro lado, hasta el momento las acciones individuales de los Estados miembros han dado lugar a diferencias considerables de enfoque, diferencias que se han traducido en costes adicionales para las empresas, en particular las pymes, en situación transfronteriza, lo que ha disuadido a muchas de ellas de expandirse internacionalmente.

El valor añadido que aportará la Unión al portal digital único será la reducción de la fragmentación mediante la difusión de las buenas prácticas ya establecidas en muchos ámbitos en el paquete global de servicios que se han de prestar a los ciudadanos y las empresas de la Unión.

1.5.3. *Principales conclusiones extraídas de experiencias similares anteriores*

En las últimas décadas se han creado varios sitios y puntos de contacto tanto a nivel nacional como europeo con el fin de abordar estas necesidades. Se han adoptado, o están en proceso de adopción, varias iniciativas de la Unión para facilitar a los usuarios extranjeros el acceso a los procedimientos electrónicos en sectores específicos. Por ejemplo: las ventanillas únicas, creadas sobre la base de la Directiva de servicios, para ofrecer, en línea, información, servicios de asistencia y acceso a los procedimientos, pertinentes para la actividad de servicios; los puntos de contacto para productos y los puntos de contacto para productos de construcción, creados para proporcionar acceso, previa petición, a las normas técnicas de productos específicos; los centros de asistencia para cualificaciones profesionales, cuyo objetivo es ayudar a los profesionales que cruzan las fronteras. Las redes, como los Centros Europeos del Consumidor, promueven la comprensión de los derechos de los consumidores de la Unión y ayudan a resolver las reclamaciones sobre compras realizadas en otro Estado miembro de la red al viajar o comprar en línea, mientras que SOLVIT aporta soluciones rápidas, eficaces e informales a los particulares y a las empresas cuando las autoridades públicas les deniegan el ejercicio de sus derechos en el mercado interior. Se han creado varios sitios informativos a nivel de la Unión, como «Tu Europa» o el Portal Europeo de e-Justicia, para informar sobre la legislación nacional y europea.

Sin embargo, pese a los esfuerzos realizados, la oferta actual para los ciudadanos y las empresas sigue estando muy fragmentada. Hay lagunas en la disponibilidad de la información y los procedimientos en línea, los servicios no son de calidad, hay bastante desconocimiento de la oferta en línea, la localización plantea dificultades y la imposibilidad de los usuarios extranjeros de acceder a determinados servicios sigue constituyendo un problema importante.

1.5.4. *Compatibilidad y posibles sinergias con otros instrumentos adecuados*

El portal digital único forma parte del Plan de Acción sobre Administración Electrónica, que también incluye otras acciones que contribuirán al éxito del portal, como el principio de «solo una vez».

La propuesta sigue la lógica del objetivo de transformación digital de la Comisión, creando una presencia racionalizada en la web y evitando que nuevos sitios y puntos de contacto generen más fragmentación.

El Reglamento sobre documentos públicos también es pertinente en este contexto, ya que obligará a los Estados miembros a aceptar una serie de documentos de los ciudadanos sin más verificaciones ni traducciones antes de que finalice 2018.

Otras acciones de este Plan que son complementarias y directamente pertinentes para el portal digital único son: la adopción, en virtud del Reglamento eIDAS, de la identificación y la firma electrónicas; el Portal Europeo de e-Justicia (que incluye el sistema de interconexión de los registros empresariales, BRIS); el Portal informativo sobre el IVA; la interconexión de registros de insolvencia; y una iniciativa prevista en materia de Derecho de sociedades para facilitar soluciones digitales durante todo el ciclo de vida de una empresa. Por otro lado, el portal también es coherente con la revisión del Marco Europeo de Interoperabilidad.

El portal digital único es plenamente compatible con estas iniciativas cuyo objetivo es mejorar el suministro de información en línea o digitalizar los procedimientos tanto a nivel nacional como de la Unión.

1.6. Duración e incidencia financiera

☐ Propuesta/iniciativa de **duración limitada**

– ☐ Propuesta/iniciativa en vigor desde [el] [DD.MM]AAAA hasta [el] [DD.MM]AAAA

– ☐ Incidencia financiera desde AAAA hasta AAAA

☒ Propuesta/iniciativa de **duración ilimitada**

– Ejecución: fase de puesta en marcha desde 2018 hasta 2020,

– y pleno funcionamiento a partir de la última fecha.

1.7. Modo(s) de gestión previsto(s)⁴³

☒ **Gestión directa** a cargo de la Comisión

– ☒ por sus servicios, incluido su personal en las Delegaciones de la Unión;

– ☐ por las agencias ejecutivas.

☐ **Gestión compartida** con los Estados miembros

☐ **Gestión indirecta** mediante delegación de tareas de ejecución presupuestaria en:

– ☐ terceros países o los organismos que estos hayan designado;

– ☐ organizaciones internacionales y sus agencias (especifíquense);

– ☐ el BEI y el Fondo Europeo de Inversiones;

– ☐ los organismos a que se hace referencia en los artículos 208 y 209 del Reglamento Financiero;

– ☐ organismos de Derecho público;

– ☐ organismos de Derecho privado investidos de una misión de servicio público, en la medida en que presenten garantías financieras suficientes;

– ☐ organismos de Derecho privado de un Estado miembro a los que se haya encomendado la ejecución de una colaboración público-privada y que presenten garantías financieras suficientes;

– ☐ personas a quienes se haya encomendado la ejecución de acciones específicas en el marco de la PESC, de conformidad con el título V del Tratado de la Unión Europea, y que estén identificadas en el acto de base correspondiente.

– Si se indica más de un modo de gestión, facilitense los detalles en el recuadro de observaciones.

2. MEDIDAS DE GESTIÓN

2.1. Disposiciones en materia de seguimiento e informes

Especifíquense la frecuencia y las condiciones de dichas disposiciones.

A más tardar dos años después de la fecha de aplicación del Reglamento y, a continuación, cada dos años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al
--

⁴³

Las explicaciones sobre los modos de gestión y las referencias al Reglamento Financiero pueden consultarse en el sitio BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html

Consejo un informe de evaluación sobre el funcionamiento del portal basándose en las estadísticas y opiniones recogidas.

2.2. Sistema de gestión y de control

2.2.1. Riesgo(s) definido(s)

El principal riesgo para la implementación adecuada del portal digital único es que los Estados miembros que se han quedado atrás (en cuanto a disponibilidad de información y procedimientos en línea, en particular por lo que respecta al acceso de los ciudadanos extranjeros) no puedan ponerse al día con la rapidez suficiente. Sin embargo, la estructura de gobernanza prevista, basada en una cooperación muy estrecha entre los Estados miembros y la Comisión, así como la posibilidad de recurrir a los Fondos EIE deberían contribuir a que todos los Estados miembros pudieran seguir el ritmo.

Otro aspecto es que la herramienta para el intercambio de pruebas del portal digital único se basará en las funcionalidades del sistema IMI y en otros medios técnicos. Se ha determinado el marco general del riesgo del IMI, incluidos los riesgos operativos, en el Reglamento (UE) n.º 1024/2012 («Reglamento IMI»). La Comisión es la «propietaria del sistema» del IMI y se ocupa de su funcionamiento cotidiano, de su mantenimiento y de su desarrollo. Un proveedor interno se ocupa del desarrollo y el alojamiento del sistema, lo que garantiza un elevado nivel de continuidad de la actividad. Los riesgos relacionados con otros medios técnicos siguen siendo limitados, gracias a la posibilidad de utilizar las funcionalidades del IMI hasta que estén instalados los medios técnicos adecuados.

También hay riesgos relacionados con la protección de datos, pero estos están cubiertos por el artículo 29 relativo a la protección de los datos de carácter personal.

2.2.2. Información relativa al sistema de control interno establecido

A la hora de abordar los riesgos generales identificados en el punto 2.2.1, la Comisión proporcionará asistencia (reuniones del grupo de coordinación, talleres, etc.) a todas las partes interesadas (autoridades de los Estados miembros, organismos profesionales, etc.) y promoverá activamente la introducción y el uso del nuevo sistema. También se pedirá a los Estados miembros que promuevan los beneficios de la herramienta propuesta.

La Comisión se encargará del funcionamiento del portal digital único, para lo cual garantizará un elevado nivel de seguimiento y control. Las reuniones periódicas y los instrumentos de notificación facilitarán un estrecho seguimiento del trabajo de desarrollo y mantenimiento.

Además, el Supervisor Europeo de Protección de Datos se asegura de que el tratamiento de los datos personales por parte de la Comisión se realice de conformidad con la legislación aplicable. Las autoridades nacionales de protección de datos supervisarán el tratamiento de los datos personales por parte de las autoridades competentes a nivel del Estado miembro.

2.2.3. Estimación de los costes y beneficios de los controles y evaluación del nivel de riesgo de error esperado

Los riesgos generales se abordarán mediante las medidas correspondientes, incluida la prestación de asistencia e información a las partes interesadas en cuestión.

2.3. Medidas de prevención del fraude y de las irregularidades

Especifíquense las medidas de prevención y protección existentes o previstas.

Para combatir el fraude, la corrupción y cualquier otro tipo de actividad ilegal, las disposiciones que normalmente se aplican a las actividades de la Comisión, incluido el Reglamento (UE, Euratom) n.º 883/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de septiembre de 2013, relativo a las investigaciones efectuadas por la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF), se aplicarán en el marco del portal digital único sin restricción alguna.

3. INCIDENCIA FINANCIERA ESTIMADA DE LA PROPUESTA/INICIATIVA

3.1. Rúbrica(s) del marco financiero plurianual y línea(s) presupuestaria(s) de gastos afectada(s)

- Líneas presupuestarias existentes

En el orden de las rúbricas del marco financiero plurianual y las líneas presupuestarias.

Rúbrica del marco financiero plurianual	Línea presupuestaria	Tipo de gasto	Contribución			
	Número y rúbrica	CD/CND ⁴⁴	de países de la AELC ⁴⁵	de países candidatos ⁴⁶	de terceros países	a efectos de lo dispuesto en el artículo 21, apartado 2, letra b), del Reglamento Financiero
1A	02 02 01 Promover el emprendimiento y mejorar la competitividad y el acceso a los mercados de las empresas de la Unión	Disoc.	SÍ	SÍ	SÍ	NO
1A	02 03 01 Funcionamiento y desarrollo del mercado interior de bienes y servicios	Disoc.	SÍ	NO	NO	NO
1A	02 03 04 Herramientas de gobernanza del mercado interior	Disoc.	SÍ	NO	NO	NO

⁴⁴ CD = créditos disociados / CND = créditos no disociados.

⁴⁵ AELC: Asociación Europea de Libre Comercio.

⁴⁶ Países candidatos y, en su caso, países candidatos potenciales de los Balcanes Occidentales.

3.2. Incidencia estimada en los gastos

3.2.1. Resumen de la incidencia estimada en los gastos

En millones EUR (al tercer decimal)

Rúbrica del marco financiero plurianual	1A	Competitividad para el crecimiento y el empleo
--	----	--

DG: GROW			2018	2019	2020	2021	2022 y posteriores	TOTAL
• Créditos de operaciones								
02 02 01	Compromisos	(1)	615 000	150 000	710 000			1 475 000
	Pagos	(2)	615 000	150 000	710 000			1 475 000
02 03 01	Compromisos	(1)			710 000			710 000
	Pagos	(2)			710 000			710 000
02 03 04	Compromisos	(1)				3 920 000	1 420 000	5 340 000
	Pagos	(2)				3 920 000	1 420 000	5 340 000
Créditos de carácter administrativo financiados mediante la dotación de programas específicos ⁴⁷			0	0	0	0	0	0
TOTAL de los créditos para la DG GROW	Compromisos	=1+1a +3	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000
	Pagos	=2+2a +3	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000
• TOTAL créditos de operaciones	Compromisos	(4)	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000
	Pagos	(5)	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000

⁴⁷ Asistencia técnica y/o administrativa y gastos de apoyo a la ejecución de programas y/o acciones de la UE (antiguas líneas «BA»), investigación indirecta, investigación directa.

• TOTAL de los créditos de carácter administrativo financiados mediante la dotación de programas específicos		(6)	0	0	0	0	0	0
TOTAL de los créditos para la RÚBRICA 1A del marco financiero plurianual	Compromisos	=4+ 6	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000
	Pagos	=5+ 6	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000

Rúbrica del marco financiero plurianual	5	«Gastos administrativos»
--	----------	--------------------------

En millones EUR (al tercer decimal)

		2018	2019	2020	2021	2022 y posteriores	TOTAL
DG: GROW							
• Recursos humanos		69 000	690 000	828 000	690 000	759 000	3 036 000
• Otros gastos administrativos		16 300	91 600	240 600	90 600	30 600	469 700
TOTAL para la DG GROW	Créditos	85 300	781 600	1 068 600	780 600	789 600	3 505 700

TOTAL de los créditos para la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual	(Total de los compromisos = total de los pagos)	85 300	781 600	1 068 600	780 600	789 600	3 505 700
---	---	--------	---------	-----------	---------	---------	------------------

En millones EUR (al tercer decimal)

		2018	2019	2020	2021	2022 y posteriores	TOTAL
--	--	------	------	------	------	--------------------	-------

TOTAL de los créditos para las RÚBRICAS 1 a 5 del marco financiero plurianual	Compromisos	700 300	931 600	2 488 600	4 700 600	2 209 600	11 030 700
	Pagos	700 300	931 600	2 488 600	4 700 600	2 209 600	11 030 700

3.2.2. Incidencia estimada en los créditos de operaciones

☐ La propuesta/iniciativa no exige la utilización de créditos de operaciones.

☒ La propuesta/iniciativa exige la utilización de créditos de operaciones, tal como se explica a continuación:

Créditos de compromiso en millones EUR (al tercer decimal)

Indíquense los objetivos y los resultados ⇓			2018		2019		2020		2021		2022 y posteriores		TOTAL	
	RESULTADOS													
	Tipo ⁴⁸	Coste medio	Número	Coste	Número	Coste	Número	Coste	Número	Coste	Número	Coste	Número total	Coste total
OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 1 ⁴⁹ La información está disponible en línea														
Subtotal del objetivo específico n.º 1														0
OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 2 La información, los servicios de asistencia y los procedimientos cumplen unos estándares mínimos de calidad														
Subtotal del objetivo específico n.º 2														0
OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 3 Los procedimientos nacionales fundamentales están disponibles en línea														
Subtotal del objetivo específico n.º 3														0

⁴⁸ Los resultados son los productos y servicios que van a suministrarse (por ejemplo, número de intercambios de estudiantes financiados, número de kilómetros de carreteras construidos, etc.).

⁴⁹ Tal como se describe en el punto 1.4.2, «Objetivo(s) específico(s)...».

OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 4		Los usuarios transfronterizos puedan acceder sin restricciones a la información y los procedimientos												
- Resultado	Información y procedimientos en EN							1 000 000		500 000		500 000		2 000 000
- Resultado	Interfaz común para el uso transfronterizo de documentos y datos									1 000 000				1 000 000
Subtotal del objetivo específico n.º 4														3 000 000
OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 5		Más conocimiento acerca de los servicios que se ofrecen y facilidad de localización y buena coordinación de los servicios de información y asistencia												
- Resultado	Buscador común y buscador común de asistencia			500 000				420 000		420 000		420 000		1 760 000
- Resultado	Repositorio común de enlaces			75 000										75 000
- Resultado	Promoción coordinada									2 000 000		500 000		2 500 000
Subtotal del objetivo específico n.º 5														4 335 000
OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 6		Recogida y análisis sistemáticos de las opiniones de los ciudadanos y las empresas para mejorar la calidad de los servicios y detectar los obstáculos al mercado único												
- Resultado	Utilización de los criterios de calidad y la herramienta común de opiniones de los			40 000										40 000

- Resultado	Desarrollo de la herramienta de opiniones de los usuarios en relación con los					150 000								150 000
Subtotal del objetivo específico n.º 6														190 000
COSTE TOTAL				615 000		150 000		1 420 000		3 920 000		1 420 000		7 525 000

3.2.3. Incidencia estimada en los créditos de carácter administrativo

3.2.3.1. Resumen

☐ La propuesta/iniciativa no exige la utilización de créditos administrativos.

☒ La propuesta/iniciativa exige la utilización de créditos administrativos, tal como se explica a continuación:

En millones EUR (al tercer decimal)

	2018	2019	2020	2021	2022 y posteriores	TOTAL
--	------	------	------	------	--------------------	-------

RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual								
Recursos humanos	69 000	690 000	828 000	690 000	759 000			3 036 000
Otros gastos administrativos	16 300	91 600	240 600	90 600	30 600			469 700
Subtotal para la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual								

Al margen de la RÚBRICA 5⁵⁰ del marco financiero plurianual								
Recursos humanos								
Otros gastos administrativos								
Subtotal al margen de la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual								0

TOTAL	85 300	781 600	1 068 600	780 600	789 600			3 505 700
--------------	---------------	----------------	------------------	----------------	----------------	--	--	------------------

Los créditos necesarios para recursos humanos y otros gastos de carácter administrativo se cubrirán mediante créditos de la DG ya asignados a la gestión de la acción y/o reasignados dentro de la DG, que se complementarán, en caso necesario, con cualquier dotación adicional que pudiera asignarse a la DG gestora en el marco del procedimiento de asignación anual y a la luz de los imperativos presupuestarios existentes.

⁵⁰

Asistencia técnica y/o administrativa y gastos de apoyo a la ejecución de programas y/o acciones de la UE (antiguas líneas «BA»), investigación indirecta, investigación directa.

3.2.3.2. Necesidades estimadas de recursos humanos

☐ La propuesta/iniciativa no exige la utilización de recursos humanos.

☒ La propuesta/iniciativa exige la utilización de recursos humanos, tal como se explica a continuación:

Estimación que debe expresarse en unidades de equivalente a jornada completa

	2018	2019	2020	2021	2022 y posteriores		
• Empleos de plantilla (funcionarios y personal temporal)							
XX 01 01 01 (Sede y Oficinas de Representación de la Comisión)	0,5	5	6	5	5,5		
XX 01 01 02 (Delegaciones)							
XX 01 05 01 (Investigación indirecta)							
10 01 05 01 (Investigación directa)							
• Personal externo (en unidades de equivalente a jornada completa, EJC)⁵¹							
XX 01 02 01 (AC, ENCS, INT de la dotación global)							
XX 01 02 02 (AC, LA, ENCS, INT y JED en las Delegaciones)							
XX 01 04 yy ⁵²	- en la sede						
	- en las Delegaciones						
xx 01 05 02 (AC, ENCS, INT; investigación indirecta)							
10 01 05 02 (AC, INT, ENCS; investigación directa)							
Otras líneas presupuestarias (especifíquense)							
TOTAL	0,5	5	6	5	5,5		

xx es el ámbito político o título presupuestario en cuestión.

Las necesidades en materia de recursos humanos las cubrirá el personal de la DG ya destinado a la gestión de la acción y/o reasignado dentro de la DG, que se complementará, en caso necesario, con cualquier dotación adicional que pudiera asignarse a la DG gestora en el marco del procedimiento de asignación anual y a la luz de los imperativos presupuestarios existentes.

Descripción de las tareas que deben llevarse a cabo:

Funcionarios y agentes temporales	- 2018 – 2.º semestre: 1 EJC: trabajo preparatorio para el uso del sistema IMI (<u>desarrollo del repositorio de enlaces y uso del sistema IMI para la cooperación entre las autoridades de los Estados miembros con el fin de verificar la autenticidad y la validez de las pruebas</u>) - 2019: 1 EJC: uso del sistema IMI para la cooperación entre las autoridades de los Estados miembros con el fin de verificar la autenticidad y la validez de las pruebas 2 EJC: seguimiento de la calidad 2 EJC: gestión del portal digital único - 2020: 1 EJC: uso del sistema IMI para la cooperación entre las autoridades de los Estados miembros
-----------------------------------	---

⁵¹ AC = agente contractual; AL = agente local; ENCS = experto nacional en comisión de servicios; INT = personal de empresas de trabajo temporal («intérimaires»); JED = joven experto en delegación.

⁵² Por debajo del límite de personal externo con cargo a créditos de operaciones (antiguas líneas «BA»).

	con el fin de verificar la autenticidad y la validez de las pruebas 2 EJC: seguimiento de la calidad 1 EJC: análisis y publicación de los resultados de las opiniones 2 EJC: gestión del portal digital único - 2021: 1 EJC: uso del sistema IMI para la cooperación entre las autoridades de los Estados miembros con el fin de verificar la autenticidad y la validez de las pruebas 1 EJC: seguimiento de la calidad 1 EJC: análisis y publicación de los resultados de las opiniones 2 EJC: gestión del portal digital único - 2022 y en adelante: 1 EJC: uso del sistema IMI para la cooperación entre las autoridades de los Estados miembros con el fin de verificar la autenticidad y la validez de las pruebas 0,5 EJC: uso de otros medios técnicos para el intercambio de pruebas entre las autoridades de los Estados miembros 1 EJC: seguimiento de la calidad 1 EJC: análisis y publicación de los resultados de las opiniones 2 EJC: gestión del portal digital único
Personal externo	

3.2.4. *Compatibilidad con el marco financiero plurianual vigente*

☒ La propuesta/iniciativa es compatible con el marco financiero plurianual vigente. Para el período siguiente al 31 de diciembre de 2020, el importe se considerará confirmado si es coherente con el marco financiero plurianual vigente para ese período.

☐ La propuesta/iniciativa implicará la reprogramación de la rúbrica correspondiente del marco financiero plurianual.

☐ La propuesta/iniciativa requiere la aplicación del Instrumento de Flexibilidad o la revisión del marco financiero plurianual.

3.2.5. *Contribución de terceros*

☒ La propuesta/iniciativa no prevé la cofinanciación por terceros.

☐ La propuesta/iniciativa prevé la cofinanciación que se estima a continuación:

3.3. **Incidencia estimada en los ingresos**

☒ La propuesta/iniciativa no tiene incidencia financiera en los ingresos.

☐ La propuesta/iniciativa tiene la incidencia financiera que se indica a continuación:

☐ en los recursos propios

☐ en ingresos diversos

ANEXO
de la FICHA FINANCIERA LEGISLATIVA

Denominación de la propuesta/iniciativa:

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

1. NÚMERO y COSTE DE LOS RECURSOS HUMANOS QUE SE CONSIDERAN NECESARIOS
2. COSTE de LOS DEMÁS GASTOS ADMINISTRATIVOS
3. MÉTODOS de CÁLCULO UTILIZADOS para LA ESTIMACIÓN DE LOS COSTES
 - 3.1. Recursos humanos
 - 3.2. Otros gastos administrativos

El presente anexo debe acompañar a la ficha financiera legislativa en el momento del lanzamiento de la consulta interservicios.

Los cuadros de datos se utilizan como fuente para la elaboración de los cuadros que figuran en la ficha financiera legislativa y su empleo queda estrictamente reservado a la Comisión.

1. Coste de los recursos humanos que se consideran necesarios
☐ La propuesta/iniciativa no exige la utilización de recursos humanos.

☒ La propuesta/iniciativa exige la utilización de recursos humanos, tal como se explica a continuación:

En millones EUR (al tercer decimal)													
RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual	2018			2019		2020		2021		2022 y posteriores		TOTAL	
	EJC	Créditos		EJC	Créditos	EJC	Créditos	EJC	Créditos	EJC	Créditos	EJC	Créditos
• Empleos de plantilla (funcionarios y personal temporal)													
• XX 01 01 01 (Sede y Oficinas de Representación de la Comisión)	AD	0,5	69 000	5	690 000	6	828 000	5	690 000	5,5	759 000	22	3 036 000
	AST												
• XX 01 01 02 (Delegaciones de la Unión)	AD												
	AST												
• Personal externo ⁵³													
• XX 01 02 01 («dotación global»)	AC												
	ENC S												
	INT												
• XX 01 02 02 (Delegaciones de la Unión)	AC												
	AL												
	ENC S												
	INT												
	JED												
• Otras líneas presupuestarias (especifíquense)													
• Subtotal para la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual		0,5	69 000	5	690 000	6	828 000	5	690 000	5,5	759 000	22	3 036 000

XX es el ámbito político o título presupuestario en cuestión.

⁵³ AC = agente contractual; AL = agente local; ENCS = experto nacional en comisión de servicios; INT = personal de empresas de trabajo temporal («intérimaires»); JED = joven experto en delegación.

Las necesidades en materia de recursos humanos las cubrirá el personal de la DG ya destinado a la gestión de la acción y/o reasignado dentro de la DG, que se complementará, en caso necesario, con cualquier dotación adicional que pudiera asignarse a la DG gestora en el marco del procedimiento de asignación anual y a la luz de los imperativos presupuestarios existentes.

Al margen de la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual		2018		2019		2020		2021		2022 y posteriores		TOTAL	
		EJC	Créditos	EJC	Créditos	EJC	Créditos	EJC	Créditos	EJC	Créditos	EJC	Créditos
• Empleos de plantilla (funcionarios y personal temporal)													
• 10 01 05 02 (Investigación directa)	AD												
	AST												
• XX 01 05 01 (Investigación indirecta)	AD												
	AST												
• Personal externo ⁵⁴													
• XX 01 04 yy Sublímite para personal externo con cargo a créditos de operaciones (antiguas líneas «BA»).	• - en la sede	AC											
		ENC S											
		INT											
	• - en delegaciones de la Unión	AC											
		AL											
		ENC S											
		INT											
		JED											
	• XX 01 05 02 (Investigación indirecta)	AC											
		ENC S											
		INT											
• 10 01 05 02 (Investigación directa)	AC												
	ENC S												
	INT												
• Otras líneas presupuestarias													

⁵⁴ AC = agente contractual; AL = agente local; ENCS = experto nacional en comisión de servicios; INT = personal de empresas de trabajo temporal («intérimaires»); JED = joven experto en delegación.

(especifíquense)													
• Subtotal al margen de la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
• XX es el ámbito político o título presupuestario en cuestión. TOTAL		0,5	69 000	5	690 000	6	828 000	5	690 000	5,5	759 000	22	3 036 000

Las necesidades en materia de recursos humanos las cubrirá el personal de la DG ya destinado a la gestión de la acción y/o reasignado dentro de la DG, que se complementará, en caso necesario, con cualquier dotación adicional que pudiera asignarse a la DG gestora en el marco del procedimiento de asignación anual y a la luz de los imperativos presupuestarios existentes.

2. Coste de los demás gastos administrativos

☐ La propuesta/iniciativa no exige la utilización de créditos administrativos.

☐ La propuesta/iniciativa exige la utilización de créditos administrativos, tal como se explica a continuación:

<i>En millones EUR (al tercer decimal)</i>						
•	2018	2019	2020	2021	2022 y posteriores	TOTAL
• RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual						
• En la sede:						
• XX 01 02 11 01 - Gastos de misión y de representación						
• XX 01 02 11 02 - Gastos de conferencias y reuniones	16 300	31 600	180 600	30 600	30 600	289 700
• XX 01 02 11 03 - Comités ⁵⁵		60 000	60 000	60 000		180 000
• XX 01 02 11 04 - Estudios y consultas						
• XX 01 02 11 05 - Sistemas de información y gestión						
• XX 01 03 01 - Equipos y servicios de TIC ⁵⁶						
• Otras líneas presupuestarias (<i>especifíquense cuando proceda</i>)						

⁵⁵ Especifíquese el tipo de comité y el grupo al que pertenece.

⁵⁶ TIC: Tecnologías de la información y de las comunicaciones: Debe consultarse a la Dirección General de Informática (DIGIT)

• <u>En delegaciones de la Unión:</u>						
• XX 01 02 12 01 - Gastos de misiones, conferencias y representación						
• XX 01 02 12 02 - Formación complementaria del personal						
• XX 01 03 02 01 - Gastos de adquisición, arrendamiento y gastos conexos						
• XX 01 03 02 02 - Equipamiento, mobiliario, suministros y prestación de servicios						
• Subtotal para la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual	16 300	91 600	240 600	90 600	30 600	469 700

XX es el ámbito político o título presupuestario en cuestión.

En millones EUR (al tercer decimal)

	2018	2019	2020	2021	2022 y posteriores			TOTAL
Al margen de la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual								
XX 01 04 yy - Gasto de asistencia técnica y administrativa (sin incluir el personal externo) con cargo a créditos de operaciones (antiguas líneas «BA»)								
- en la sede								
- en delegaciones de la Unión								
XX 01 05 03 - Otros gastos de gestión para la investigación indirecta								
10 01 05 03 - Otros gastos de gestión para la investigación directa								
Otras líneas presupuestarias (especifíquense cuando proceda)								
Subtotal al margen de la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual								0

XX es el ámbito político o título presupuestario en cuestión.

TOTAL Para la RÚBRICA 5 y al margen de la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual	16 300	91 600	240 600	90 600	30 600			469 700
---	--------	--------	---------	--------	--------	--	--	----------------

Las necesidades en materia de créditos administrativos se cubrirán mediante los créditos ya destinados a la gestión de la acción y/o reasignados, que se complementarán en caso necesario con cualquier dotación adicional que pudiera asignarse a la DG gestora en el marco del procedimiento de asignación anual y a la luz de los imperativos presupuestarios existentes.

3. Métodos de cálculo utilizados para la estimación de los costes

3.1. Recursos humanos

En este apartado se establece el método de cálculo utilizado para estimar los recursos humanos considerados necesarios [hipótesis sobre carga de trabajo, incluidos los empleos específicos (perfiles de actividad Sysper 2), categorías de personal y costes medios conexos]

• RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual
• <u>Nota:</u> Los costes medios correspondientes a cada categoría de personal en la Sede se encuentran disponibles en BudgWeb: • https://myintracomm.ec.europa.eu/budgweb/EN/pre/legalbasis/Pages/pre-040-020_preparation.aspx
• • Funcionarios y agentes temporales • - 2.º semestre de 2018: • 1 EJC: trabajo preparatorio para el uso del sistema IMI (desarrollo del repositorio de enlaces y uso del sistema IMI para la cooperación entre las autoridades de los Estados miembros con el fin de verificar la autenticidad y la validez de las pruebas) • - 2019: • 1 EJC: uso del sistema IMI para la cooperación entre las autoridades de los Estados miembros con el fin de verificar la autenticidad y la validez de las pruebas • 2 EJC: seguimiento de la calidad • 2 EJC: gestión del portal digital único • - 2020: • 1 EJC: uso del sistema IMI para la cooperación entre las autoridades de los Estados miembros con el fin de verificar la autenticidad y la validez de las pruebas • 2 EJC: seguimiento de la calidad • 1 EJC: análisis y publicación de los resultados de las opiniones • 2 EJC: gestión del portal digital único • - 2021: • 1 EJC: uso del sistema IMI para la cooperación entre las autoridades de los Estados miembros con el fin de verificar la autenticidad y la validez de las pruebas • 1 EJC: seguimiento de la calidad • 1 EJC: análisis y publicación de los resultados de las opiniones • 2 EJC: gestión del portal digital único • - 2022 y en adelante: • 1 EJC: uso del sistema IMI para la cooperación entre las autoridades de los Estados miembros con el fin de verificar la autenticidad y la validez de las pruebas • 0,5 EJC: uso de otros medios técnicos para el intercambio de pruebas entre las autoridades de los Estados miembros • 1 EJC: seguimiento de la calidad • 1 EJC: análisis y publicación de los resultados de las opiniones • 2 EJC: gestión del portal digital único
• • Personal externo
• Al margen de la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual

•	• Solamente puestos financiados con cargo al presupuesto de investigación
•	
•	
•	• Personal externo
•	
•	

3.2. Otros gastos administrativos

Descríbase detalladamente el método de cálculo utilizado para cada línea presupuestaria y en particular los conceptos de base (por ejemplo, número de reuniones anuales, costes medios, etc.)

RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual
- Talleres con las partes interesadas para preparar el desarrollo del portal digital único: 2 000 € (dos talleres en 2018, dos talleres en 2019) - Conferencia para la puesta en marcha del portal digital único: 150 000 € (2020) - Comités (30 000 € por reunión): dos al año desde 2019 hasta 2021 - Reunión anual del grupo de coordinación del portal digital único (15 300 € por reunión): dos al año, a partir de mediados de 2018

Al margen de la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual