

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

**9005** *Resolución de 25 de mayo de 2021, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se habilitan trámites y actuaciones a través de los canales telefónico y telemático mediante determinados sistemas de identificación y se regulan aspectos relativos a la presentación de solicitudes mediante formularios electrónicos.*

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, así como la obligación de estas de dotarse de los medios y sistemas necesarios para que ese derecho pueda ejercerse.

En el año 2010, mediante la Orden TIN/1459/2010, de 28 de mayo, se crea la actual Sede Electrónica de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones. A lo largo de los más de diez años transcurridos desde ese momento la Sede Electrónica ha configurado una completa oferta de servicios electrónicos que proporciona una alternativa fundamental para la realización de las actuaciones, procedimientos y servicios de la Seguridad Social que requieran los ciudadanos.

No obstante lo anterior, en general, la utilización de los servicios electrónicos de la Seguridad Social continúa siendo minoritaria, en contraste con el potente crecimiento que ha experimentado en la sociedad española la utilización de las nuevas tecnologías e internet, que se ha configurado como el canal preferente, incluso prácticamente exclusivo, en distintos ámbitos de actividad, especialmente en el sector servicios. Asimismo, se constata que el uso de certificados electrónicos o de cl@ve como medios de identificación no está suficientemente extendido entre los ciudadanos.

Ambas realidades sugieren la oportunidad de complementar la actual oferta de servicios con nuevos medios más sencillos que aseguren tanto la verificación de la identidad y de la expresión de la voluntad como la prestación del consentimiento por parte de los interesados, en las solicitudes o trámites que realicen con la Administración de la Seguridad Social. Con ello se trata de garantizar y facilitar a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración de la Seguridad Social, priorizando este tipo de asistencia sobre la presencial, que quedaría de esta forma circunscrita a aquéllos supuestos en que el ciudadano no pueda acceder de otro modo a la atención que precise.

Así, la nueva estrategia de información y asistencia integral de la Seguridad Social pasa por implementar y racionalizar el uso de los actuales canales de atención, facilitando a los ciudadanos su acceso a los mismos, así como por habilitar nuevas vías de asistencia, potenciando el uso de las nuevas tecnologías, para la prestación de un servicio de calidad que garantice en todo momento los derechos de los ciudadanos.

En línea con lo anterior, el artículo 129.4 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, establece que la Administración de la Seguridad Social facilitará a los interesados el ejercicio de sus derechos, la presentación de documentos o la realización de cualquier servicio o trámite a través de los medios electrónicos disponibles en la Sede Electrónica de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones o a través de otros medios que garanticen la verificación de la identidad del interesado y la expresión de su voluntad y consentimiento, en los términos y condiciones que se establezcan por la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, propósito al que responde esta resolución.

Asimismo, en virtud de lo previsto en la disposición final primera de la Orden TIN/1459/2010, de 28 de mayo, por la que se crea la Sede Electrónica de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, se adapta la relación y características de los canales de acceso a los servicios que se habiliten de acuerdo con esta resolución.

De acuerdo con lo expuesto, dispongo:

Primero. *Habilitación de trámites y actuaciones a través de los canales telefónico y telemático.*

Esta resolución habilita la presentación de solicitudes y documentos, así como la realización de trámites y el acceso a servicios a través de los canales telefónico y telemático.

Para la realización por medio de los canales telefónico y telemático de los trámites y actuaciones que en cada momento consten relacionados en la sede electrónica de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, será necesario identificarse ante la Administración de la Seguridad Social mediante los sistemas previstos en esta resolución.

Segundo. *Sistemas de identificación.*

1. Para la realización a través de los canales telefónico o telemático de los trámites y actuaciones que así lo requieran será necesario identificarse ante la Administración de la Seguridad Social a través de alguno de los siguientes sistemas:

a) Sistemas de identificación basados en certificados electrónicos cualificados, entre los que se incluyen los incorporados al documento nacional de identidad.

b) Sistemas de identificación distintos de los basados en certificados electrónicos cualificados, entre los que se incluyen el sistema Cl@ve, tanto en su modalidad de Cl@ve PIN como de Cl@ve permanente, el acceso mediante código de un solo uso enviado al móvil del ciudadano cuyo número se encuentre registrado en la Seguridad Social (acceso vía SMS), el código seguro de verificación o código electrónico de autenticidad (en adelante, CSV/CEA) que conste en el acto o comunicación de que se trate, así como otros sistemas de identificación basados en datos de contraste (referencia, contraseñas u otros).

c) Sistemas de identificación a distancia mediante videoconferencia o vídeo-identificación.

d) Sistemas de identificación, distintos de la vídeo-identificación, basados en datos biométricos.

2. La identificación mediante el CSV/CEA del documento recibido por el interesado le permitirá presentar escritos y la documentación que considere procedente, exclusivamente relativos al cumplimiento de actuaciones requeridas en el propio documento y solo cuando dicho documento se refiera a un acto de mero trámite que no ponga fin al procedimiento. En ningún caso le habilitará para solicitar datos que no se encuentren en el documento que lleva el CSV/CEA.

3. La identificación mediante referencia u otros datos de contraste permitirá acceder a los concretos servicios para los que se encuentre habilitado este sistema de identificación. Excepto en el caso de acceso vía SMS enviado a un número previamente registrado, estos accesos no podrán implicar el acceso y consulta de datos distintos de los referidos al trámite o actuación en que consista el servicio. La validez de este sistema podrá estar limitada temporalmente en función de los plazos asociados a los trámites o actuaciones para los que se haya previsto su utilización.

4. La identificación mediante videoconferencia o vídeo-identificación permitirá acceder a los servicios para los que se encuentre habilitado este sistema de identificación y requerirá que se incorpore al expediente administrativo la grabación completa o imágenes de la misma o, en aquellos casos en que no sea posible, una diligencia acreditativa de la identificación efectuada.

5. La identificación efectuada telefónicamente a través de alguno de los sistemas previstos en el apartado 3, se acreditará mediante la incorporación al expediente de la correspondiente grabación de voz o de diligencia formulada al efecto.

Tercero. *Procedimientos de identificación.*

A efectos de que la Administración de la Seguridad Social verifique la identidad del ciudadano para la realización de trámites a través del canal telefónico y, en su caso, mediante el canal telemático, se podrá proceder de la siguiente forma:

a) Si se utiliza a través del canal telefónico un sistema de identificación basado en certificado electrónico cualificado, en sistema Cl@ve o mediante acceso vía SMS el usuario deberá obtener previamente en la sede electrónica, una vez autenticado, un código de acceso, con validez temporal limitada, que deberá facilitar en la interlocución telefónica o a través del servicio que se habilite, pudiendo ser solicitados, si ello fuera necesario, otros datos de contraste para verificar la identidad. Una vez validados los mismos, se procederá a tramitar la demanda solicitada.

b) Si se utiliza CSV o referencia, u otro sistema basado en datos de contraste, se facilitará, en el primer caso, dicho CSV o referencia y, en el segundo, el número de documento de identidad del interesado y los datos de contraste que se soliciten, conocidos solo por el interesado y la Administración de la Seguridad Social. Tras la validación de los mismos, se procederá a tramitar la demanda solicitada.

c) Si se utiliza un sistema de identificación por videoconferencia el interesado mostrará su documento identificativo facilitando la información o los datos de contraste que se soliciten. Tras la validación de los mismos, se procederá a tramitar la demanda solicitada.

La video-identificación contemplará la comparación de los datos biométricos del rostro del interesado con los previamente archivados o con los que figuren en el documento identificativo mostrado. Comprobada la coincidencia, se procederá a tramitar la demanda solicitada.

d) Si se utiliza un sistema basado en datos biométricos, el proceso de verificación de la identidad se realizará mediante la comparación de los datos biométricos del interesado con sus datos biométricos previamente archivados. Comprobada la coincidencia, se procederá a tramitar la demanda solicitada.

e) En el caso de que el interesado actúe a través de representante para el trámite correspondiente, será el representante el que deberá identificarse según lo previsto en este dispositivo. A estos efectos deberá facilitarse tanto el número de documento de identidad del interesado como el del representante y deberá quedar acreditada la representación que ostenta para realizar el trámite de que se trate.

Cuarto. *Presentación de solicitudes mediante formularios electrónicos.*

Las entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social podrán además facilitar a los ciudadanos la presentación de solicitudes y documentos y la realización de trámites, mediante formularios electrónicos que integren la verificación de la identidad del interesado o del representante y de la expresión de su voluntad y consentimiento, mediante sistemas que incorporen al procedimiento de forma simultánea:

Una imagen legible de su rostro mostrando la cara delantera de su documento identificativo, que deberá ser capturada en el momento de la solicitud.

Una dirección de correo electrónico o un número de teléfono móvil cuya validez será contrastada en línea por el sistema.

La expresión del consentimiento y la voluntad de firma del solicitante, puesta de manifiesto de manera inequívoca mediante una acción explícita de aceptación, que puede consistir en el requerimiento expreso de la introducción en línea de un código de un solo uso y validez temporal limitada enviado a la dirección de correo electrónico o número de teléfono indicados en el punto anterior.

La evidencia de esta transacción se incorporará al expediente administrativo de forma que se garantice el no repudio, la trazabilidad y el sellado de la información presentada, siempre que se trate de la presentación de solicitudes, declaraciones responsables o comunicaciones, la interposición de recursos, el desistimiento de acciones o la renuncia de derechos.

*Quinto. Acreditación del cumplimiento de requisitos en determinados procedimientos administrativos.*

1. Las personas titulares de una pensión del sistema de la Seguridad Social española, en su modalidad contributiva, residentes en el extranjero, podrán acreditar la vivencia a efectos de continuar percibiendo la pensión que tuvieran reconocida mediante certificación de la comparecencia realizada personalmente por videoconferencia o vídeo-identificación ante la Consejería o Sección de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en la que muestre su documento identificativo y facilite la información o los datos de contraste que se soliciten.

2. La comparecencia por videoconferencia o vídeo-identificación podrá utilizarse además para acreditar el cumplimiento de los requisitos previstos en otros procedimientos de la Seguridad Social.

*Sexto. Resguardo de justificación del trámite realizado.*

Cuando se produzca la utilización de los servicios habilitados de acuerdo con lo previsto en esta resolución y de la actuación realizada se deriven efectos jurídicos, la entidad gestora o el servicio común competente, facilitará al interesado un justificante del trámite realizado que garantice la autenticidad e integridad del mismo.

El justificante podrá facilitarse:

- a) Mediante comunicación verbal, en ese mismo acto, del CSV/CEA del justificante.
- b) Mediante el envío inmediato del CSV/CEA del justificante a través de un correo electrónico o SMS a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono facilitado por el ciudadano.

*Séptimo. Procedimientos y trámites accesibles.*

A través de la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones se informará de los procedimientos, trámites y actuaciones accesibles a través de los canales telefónico y telemático, así como de la apertura de servicios dirigidos a ciudadanos, empresas, apoderados, representantes y entes sin personalidad.

Igualmente, a través de la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones se publicarán los protocolos aprobados por las entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social para la aplicación a los distintos trámites y actuaciones de los sistemas de identificación previstos en esta resolución.

*Octavo. Canales de acceso a los servicios.*

De acuerdo con lo previsto en la disposición final primera de la Orden TIN/1459/2010, de 28 de mayo, por la que se crea la Sede Electrónica de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, se adapta lo previsto en el artículo 2.i) de dicha orden, precisando que los servicios que se habiliten de acuerdo con esta resolución serán accesibles, para el acceso electrónico, a través de internet y, para la atención telefónica, mediante los números de teléfono que se indiquen en la sede electrónica de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones.

Atendiendo a las razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos que prescribe el artículo 2.b) de la Orden TIN/1459/2010, de 28 de mayo, los servicios que se habiliten de acuerdo con esta resolución para su prestación telemática serán accesibles a través de la sede electrónica de la Secretaría de Estado de la

Seguridad Social y Pensiones, donde, además, se publicarán los números de teléfono disponibles para el acceso a servicios que se presten por el canal telefónico.

Noveno. *Entrada en vigor.*

La presente resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 25 de mayo de 2021.—El Secretario de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, Israel Arroyo Martínez.