

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

- 6894** *Resolución de 8 de marzo de 2023, de la Secretaría de Estado de 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 expresión de la voluntad y se regulan aspectos relativos a la presentación y firma de solicitudes mediante formularios electrónicos a través de ambos canales.*

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 sede electrónica de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones. Desde ese momento, la sede electrónica ha configurado una completa oferta de servicios electrónicos que proporcionan una alternativa para la realización de las actuaciones, procedimientos y servicios de la Seguridad Social que requieran 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 mediante resolución de la citada Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones.

En cumplimiento de esa previsión se dictó la 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 necesidad de seguir profundizando en la digitalización de la Administración de la Seguridad Social, especialmente en sus relaciones con los ciudadanos, así como el propósito de facilitar a estos la realización de distintos trámites y actuaciones, unido al rápido avance de los medios tecnológicos disponibles, permiten ir concretando y desarrollando determinados supuestos de utilización de los nuevos sistemas de identificación de los interesados y de expresión de su voluntad, posibilitando cada día la realización de un mayor número de trámites y actuaciones a través de los canales telefónico y telemático.

Esta resolución se dicta en cumplimiento de lo previsto en el artículo 129.4 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. Por razones de seguridad jurídica esta nueva resolución incorpora los aspectos de la resolución de 25 de mayo de 2021 que mantienen su vigencia, procediendo a su derogación.

Asimismo, en virtud de lo previsto en la disposición final primera de la Orden TIN/1459/2010, de 28 de mayo, 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 realizar por medio de los canales telefónico y telemático 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 realizar a través de los canales telefónico o telemático 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, el acceso mediante código de un solo uso enviado al teléfono móvil o correo electrónico del ciudadano previamente registrado en la Administración de la Seguridad Social, 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 los 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 mediante código de un solo uso enviado al teléfono móvil o correo electrónico del ciudadano previamente registrado en la Administración de la Seguridad Social, 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:

1. Identificación del interesado cuando actúa en nombre propio.

a) En los supuestos de identificación a través del canal telefónico basados en certificado electrónico cualificado, en sistema Cl@ve o mediante acceso vía SMS, la identificación requerirá la generación de un código de un solo uso con validez temporal limitada enviado al teléfono móvil o correo electrónico del ciudadano, que el ciudadano 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 solicitud.

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 solicitud.

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 estos, se procederá a tramitar la solicitud.

d) Si se utilizan sistemas basados en datos biométricos, entre ellos la video-identificación, 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 solicitud; no obstante, si fuera preciso, en este procedimiento se podrá requerir información o datos de contraste complementarios.

2. Identificación cuando la actuación se realiza a través de representante. 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 el apartado 1. 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.

El otorgamiento de la representación puede efectuarse por medios electrónicos mediante una actuación que acredite de forma inequívoca la identidad del interesado y su voluntad y consentimiento, referidos a una solicitud o trámite concretos, expresados a través de un servicio electrónico individualizado, con vigencia temporal limitada y accesible exclusivamente desde un enlace enviado al teléfono móvil o, en su caso, al correo electrónico del interesado previamente registrado en la Administración de la Seguridad Social. El sistema garantizará la trazabilidad íntegra del proceso, el sellado de la información y la constancia de las correspondientes evidencias en el expediente administrativo.

Cuarto. *Presentación de solicitudes mediante formularios electrónicos.*

1. 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.

2. Asimismo la verificación de la identidad del interesado o del representante, así como de la expresión de su voluntad y consentimiento, podrá realizarse mediante firma electrónica efectuada con un certificado electrónico de un solo uso y un sello de tiempo generados a partir de la identificación del interesado mediante sistemas de reconocimiento facial biométrico, comparando los datos biométricos del interesado capturados en tiempo real con sus datos biométricos previamente capturados y validados.

La captura inicial de los datos biométricos se validará contrastando, en tiempo real, la imagen capturada en vídeo con la imagen del documento de identificación del interesado. Asimismo, se contrastarán inicialmente los datos obrantes en el documento de identificación y los datos aportados por el interesado, a requerimiento de las entidades gestoras o servicios comunes, con los datos previamente obrantes en la Administración de la Seguridad Social.

Se asegurará la conservación de las evidencias del proceso de identificación y el archivo del documento firmado en el expediente del interesado.

3. Los mecanismos descritos en los apartados 1 y 2 pueden ser utilizados, además de por los interesados en nombre propio, por sus representantes. Si el interesado actúa a través de representante, deberá acreditarse la representación de forma fidedigna e incorporarse la correspondiente evidencia en el expediente.

*Quinto. Presentación de solicitudes mediante servicios prestados por el canal telefónico.*

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 servicios prestados por el canal telefónico que integren sistemas de verificación de la identidad del interesado o del representante y de la expresión de su voluntad, consentimiento y firma mediante sistemas que incorporen al procedimiento:

a) La acreditación del sistema de identificación utilizado en función del nivel de seguridad aplicable al trámite/gestión realizados.

b) Gestión de la evidencia de la expresión de la voluntad, consentimiento y firma del solicitante o representante, puesta de manifiesto de manera inequívoca mediante una acción explícita de aceptación, que puede consistir en:

– El requerimiento expreso de la comunicación al interlocutor telefónico de un código de un solo uso y validez temporal limitada enviado al teléfono móvil o a la dirección de correo electrónico previamente registrados en los sistemas de la Seguridad Social.

– La evidencia mediante la grabación de audio o vídeo y audio de la manifestación de la voluntad y consentimiento y firma del interesado o representante. Adicionalmente, también quedará evidencia de la imagen legible de su rostro mostrando la cara delantera de su documento identificativo, que deberá ser capturada en el momento de la solicitud.

– El registro del acto expreso de manifestación del consentimiento y voluntad de firma de la solicitud realizado a través de un servicio web o aplicación móvil corporativa, previa autenticación del interesado o representante.

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. En estos supuestos, si el interesado actúa a través de representante, deberá acreditarse la representación de forma fidedigna e incorporarse la correspondiente evidencia en el expediente.

#### *Sexto. 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 ante la Consejería u Oficina 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.

Asimismo, podrá acreditarse la vivencia mediante el sistema previsto en el apartado 2 del dispositivo cuarto.

2. Los medios indicados en el apartado anterior podrán utilizarse además para acreditar el cumplimiento de los requisitos previstos en otros procedimientos de la Seguridad Social.

#### *Séptimo. 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 de la Seguridad Social 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 previamente registrado o facilitado por el ciudadano o mediante una notificación emergente generada en una aplicación móvil corporativa.

#### *Octavo. 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.

Noveno. *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, 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.

Décimo. *Derogación.*

Queda sin efecto la 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.

Undécimo. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 8 de marzo de 2023.–El Secretario de Estado de Seguridad Social y Pensiones, Francisco de Borja Suárez Corujo.