

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

15378 *Resolución de 2 de junio de 2026, de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se habilitan trámites y actuaciones a través del canal telefónico y telemático mediante determinados sistemas de identificación y expresión de voluntad y se regulan aspectos relativos a la presentación y firma de solicitudes mediante formularios electrónicos a través de ambos canales en el ámbito de las prestaciones por desempleo.*

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 éstas de dotarse de medios y sistemas necesarios para que ese derecho pueda ejercerse.

En el año 2011, mediante Resolución de 19 de septiembre del Servicio Público de Empleo Estatal, se crea la sede electrónica de dicho organismo. 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 del Servicio Público de Empleo Estatal que requieran los ciudadanos.

El artículo 10.2.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, permite que las Administraciones públicas admitan sistemas de identificación distintos de la firma electrónica, siempre que se garantice la identidad de la persona interesada y su voluntad en el procedimiento. Esta previsión legal ofrece el encaje jurídico necesario para habilitar la actuación administrativa mediante canales telefónicos y telemáticos, asegurando las debidas garantías y permitiendo una interacción más flexible y adaptada a las circunstancias personales y tecnológicas de las personas usuarias.

En línea con lo anterior el artículo 129.4 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social aprobada por el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, establece que Servicio Público Estatal 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 del Servicio Público de Empleo Estatal 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 Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal.

La selección de los sistemas de identificación y acreditación de la voluntad previstos en esta resolución responde a un criterio de proporcionalidad y adecuación al nivel de riesgo de cada trámite, conforme a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que habilita a las Administraciones públicas a establecer sistemas que garanticen la identidad del interesado y su voluntad sin exigir la comparecencia física. Asimismo, el Reglamento (UE) n.º 910/2014, reconoce la eficacia jurídica de los medios de identificación electrónica conforme a distintos niveles de garantía. En este marco, se opta por una combinación de mecanismos basados en certificados electrónicos cualificados, sistemas concertados como Cl@ve, códigos de un solo uso, datos de contraste y, en su caso, tecnologías biométricas, por ser soluciones ampliamente implantadas en el sector público que incorporan medidas técnicas y organizativas adecuadas para asegurar la autenticidad, la integridad, la trazabilidad y el no repudio de las actuaciones, de acuerdo con los estándares del Esquema Nacional de Seguridad. Estos sistemas permiten garantizar la identidad de la persona interesada y la integridad de su manifestación de voluntad, facilitando al mismo tiempo el acceso a los servicios públicos sin imponer cargas desproporcionadas a la ciudadanía, y deben considerarse plenamente válidos y suficientes para producir los mismos efectos jurídicos que la

identificación presencial en el ámbito de los procedimientos en que se aplican, resultando idóneos para su utilización en entornos no presenciales como los canales telefónico y telemático.

Asimismo, la previsión de sistemas de identificación basados en datos biométricos tiene carácter habilitante, al responder a desarrollos tecnológicos actualmente en curso en el Servicio Público de Empleo Estatal, sin producir efectos jurídicos en tanto no se encuentren plenamente operativos, al igual que la aplicación móvil corporativa, quedando en todo caso su utilización condicionada a su efectiva disponibilidad y al cumplimiento de las garantías técnicas y jurídicas aplicables.

En el Servicio Público de Empleo Estatal la atención a la ciudadanía y la adecuada gestión de las prestaciones exigen una actuación administrativa eficaz, accesible y adaptada a las necesidades actuales de las personas usuarias. En este contexto, resulta necesario ordenar el uso de canales no presenciales que permitan facilitar la realización de trámites administrativos, garantizando al mismo tiempo la seguridad jurídica, la igualdad en el acceso y la correcta identificación de las personas interesadas.

La necesidad de evitar desplazamientos innecesarios, reducir cargas administrativas y facilitar el acceso a los servicios públicos, especialmente para aquellos colectivos con mayores dificultades de atención presencial o de uso de medios electrónicos avanzados, aconsejan dotar de una cobertura normativa expresa a dichos mecanismos de tramitación. La presente Resolución se dicta, por tanto, en ejercicio de las competencias atribuidas a la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal, con el objeto de habilitar de forma ordenada la realización de determinados trámites por vía telefónica y telemática, garantizando en todo caso el respeto a los principios de eficacia, buena administración, seguridad jurídica y servicio efectivo a la ciudadanía.

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 los servicios, a través del canal 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 del Servicio Público de Empleo Estatal será necesario identificarse ante dicho organismo 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 el Servicio Público de Empleo Estatal a través de alguno de los siguientes sistemas:

a) Sistemas de identificación basados en certificados electrónicos cualificados, entre los que se incluyen los incorporados en el 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 número del teléfono móvil o, en su caso, el correo electrónico previamente registrado en el Servicio Público de Empleo Estatal, el código seguro de verificación o código electrónico de autenticidad (en adelante, CSV/CEA) así como otros sistemas de identificación basados en datos de contraste (referencia, contraseña u otros).

c) Sistemas de 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 los concretos servicios para los que se encuentre habilitado este sistema de identificación. Excepto en el caso de acceso mediante sistema Cl@ve, o código de un solo uso enviado al número de teléfono móvil o, en su caso, correo electrónico del ciudadano previamente registrado en el Servicio Público de Empleo Estatal, 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 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 los efectos de que el Servicio Público de Empleo Estatal 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) En los supuestos de identificación a través del canal telefónico basados en sistema Cl@ve o mediante la generación de un código de un solo uso enviado al número de teléfono móvil o, en su caso, correo electrónico del ciudadano con uso validez temporal limitada, que el ciudadano deberá facilitar en la interlocución telefónica o a través del servicio que se habilite. Otra forma de verificar la identidad serán los datos de contraste. 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. Tras la validación de los mismos, se procederá a tramitar la solicitud.

c) Si se utilizan sistemas basados 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 solicitud; no obstante, si fuera preciso, en este procedimiento se podrá requerir información o datos de contraste complementarios.

Cuarto. *Presentación de solicitudes mediante formularios electrónicos.*

El Servicio Público de Empleo Estatal podrá 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 y de la expresión de su voluntad y consentimiento, mediante sistemas que incorporen al procedimiento de forma simultánea:

a) Un número de teléfono móvil, o una dirección de correo electrónico, cuya validez será contrastada en línea por el sistema.

b) 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 al número de teléfono o a la dirección de correo electrónico 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. *Presentación de solicitudes mediante servicios prestados por el canal telefónico.*

El Servicio Público de Empleo Estatal podrán además facilitar a los ciudadanos la presentación de solicitudes y la realización de trámites mediante servicios prestados por el canal telefónico que integren sistemas de verificación de la identidad del interesado y de la expresión consentimiento y voluntad de 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 del consentimiento y 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 comunicación al interlocutor telefónico de un código de un solo uso y validez temporal limitada enviado al número de teléfono móvil o, en su caso, al correo electrónico previamente registrados en el Servicio Público de Empleo Estatal.

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.

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, o el desistimiento de acciones

Sexto. *Procedimientos y trámites.*

A través de la sede electrónica del Servicio Público de Empleo Estatal se informará de los trámites y actuaciones disponibles, en materia de protección por desempleo, en lo que se habilita esta forma de identificación y firma.

Séptimo. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 2 de junio de 2026.–El Director General del Servicio Público de Empleo Estatal, Gerardo Gutiérrez Ardoy.