



TLP: GREEN

# Certificados Electrónicos en Justicia para apoyar el desarrollo sostenible

Premios enerTIC 2024

# Índice

<b>1</b>	<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVO DEL PROYECTO.....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....</b>	<b>4</b>
	CERTIFICACIONES ELECTRÓNICAS IMPLEMENTADA EN JUSTICIA .....	5
<b>5</b>	<b>REPERCUSIÓN PARA LA CIUDADANÍA Y LAS ADMINISTRACIONES .....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>EFICIENCIA ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD.....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>10</b>

## 1 PRESENTACIÓN

En enero de 2020 el hoy Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes asumió el compromiso de impulsar la transformación digital de la Justicia, incorporándose de manera transversal en la agenda de trabajo a implementar durante la XIV Legislatura, plasmada en el Plan Estratégico [Justicia 2030](#).

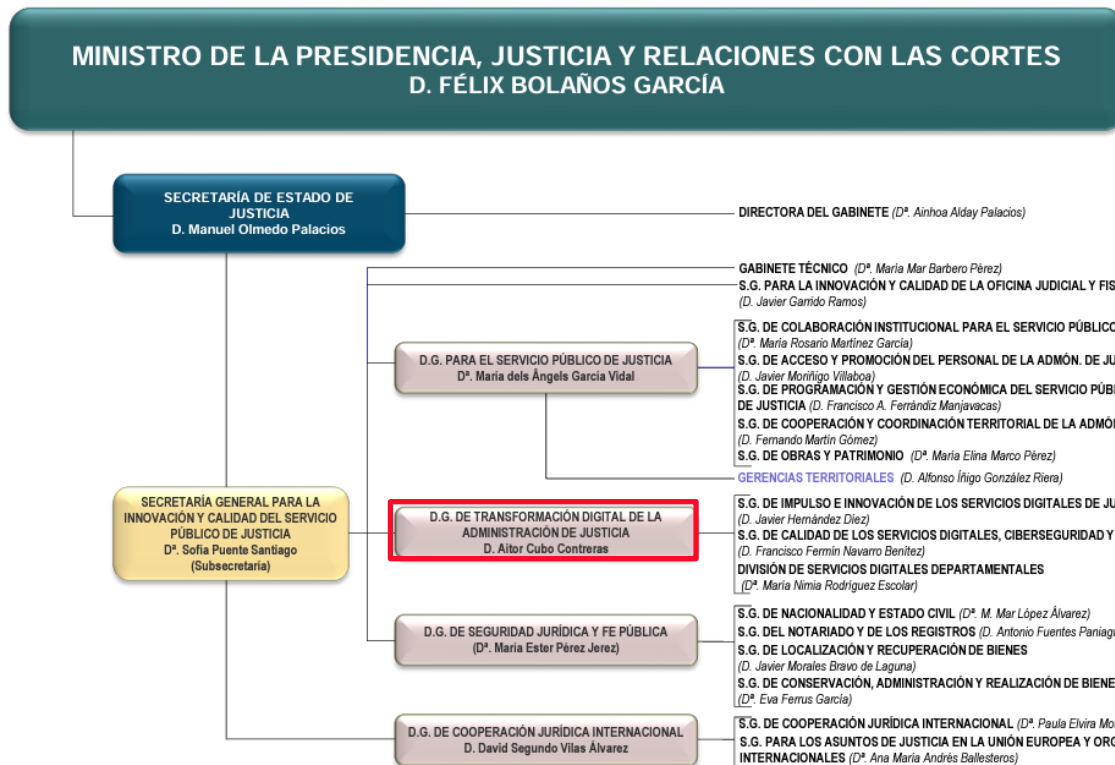
Muestra de esa voluntad fue la creación de un centro directivo que lleva como denominación, precisamente, dicho compromiso: la **Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (DGTDAJ), dentro de la Secretaría General para la Innovación y la Calidad del Servicio Público de Justicia**. Este órgano es el responsable de impulsar la modernización y digitalización de la Administración de Justicia, mejorando su servicio a través de la tecnología y posicionando a este Ministerio como el proveedor líder de servicios y soluciones que transformen digitalmente la Administración de Justicia en una gestión eficaz, eficiente, innovadora y enfocada a ciudadanía y profesionales ([Real Decreto 204/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, y se modifica el Real Decreto 1012/2022, de 5 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Abogacía General del Estado, se regula la inspección de los servicios en su ámbito y se dictan normas sobre su personal](#)).

Los cambios tecnológicos iniciados desde la creación de esta Dirección General son una parte esencial en el trabajo que se realiza en las oficinas judiciales y fiscales, modernizando su funcionamiento acorde con los tiempos actuales. Con estos proyectos y los que están por venir no sólo se beneficia a los órganos judiciales, sino al conjunto de la sociedad que disfruta de un servicio público de justicia más moderno, acorde a las necesidades de la sociedad digital.

El modelo de trabajo instaurado es la **cogobernanza entre el Ministerio de Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes con las diferentes comunidades autónomas, Consejo General del Poder Judicial y Fiscalía**. Se trata de proyectos acordados por unanimidad que buscan el beneficio de la ciudadanía eliminando cualquier tipo de brecha que sea motivo de desigualdad.

Este proceso de Transformación Digital requiere de una **organización tecnológica robusta** con todas las garantías jurídicas y de seguridad que den sustento a la operativa de la Administración de Justicia, así como la **definición de un modelo de gobierno que acompañe los retos que supone la transformación y potencie la mejora continua**.





## 2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Las iniciativas de **Inmediación y presencia digital** impulsadas por el **Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes**, en el marco del [Plan Estratégico Justicia 2030](#), están generando un impacto profundamente positivo en el proceso de transformación digital del sistema judicial.

La **Inmediación Digital** permite llevar a cabo **actuaciones a distancia** con todas las garantías necesarias. Esta confianza se fundamenta en la seguridad jurídica digital, que abarca todos los aspectos relacionados con las personas, sus organizaciones, los procesos y las herramientas que brindan certeza. En este contexto, la base de la seguridad jurídica radica en la **identificación segura a través de métodos ágiles**, lo que a su vez genera una sólida seguridad jurídica para los administrados. Dentro de las iniciativas de inmediación y presencia digital se ha habilitado el servicio electrónico de certificaciones.

Este servicio se sustenta en un **marco jurídico sólido** que regula los servicios que se prestan desde la Administración de Justicia y que garantiza su prestación de una forma eficiente. La aprobación del [Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre](#), por el que se aprueban **medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y**

**mecenazgo**, introduce novedades relevantes sobre la **intermediación digital**, y entre sus principales objetivos, se encuentra **establecer un marco jurídico que facilite y promueva la digitalización, regulando los servicios digitales accesibles a la ciudadanía, reforzando la seguridad jurídica en el ámbito digital y orientando al dato los sistemas de Justicia**.

Con este **Real Decreto-Ley** se otorga cobertura jurídica a los **proyectos de intermediación digital**, facilitando así el acceso a la Administración de Justicia para todas las personas, sin importar su condición o ubicación. En este sentido, es evidente la necesidad de cerrar las brechas existentes, las cuales generan una gran desigualdad e inequidad, asegurando que el uso de la tecnología no dé lugar a la creación de nuevas brechas.

El servicio electrónico de certificaciones ha puesto a disposición de la ciudadanía distintos servicios electrónicos para la certificación de las situaciones y hechos que constan en los diferentes Registros administrativos: el Registro de Actos de Última Voluntad, el Registro de Contratos de Seguros de obertura de fallecimiento, el Registro Central de Penados y el Registro Civil.

El proyecto se centra en varios objetivos:

- ▶ **Modernización administrativa:** Implementar un sistema eficiente de certificaciones electrónicas que agilice los procesos administrativos en la Administración de Justicia.
- ▶ **Sostenibilidad ambiental:** Minimizar el consumo de papel y reducir la huella de carbono asociada a los procesos burocráticos, eliminando la necesidad de desplazamientos, colas, esperas y aglomeraciones.
- ▶ **Mejora de la accesibilidad:** Proporcionar acceso a certificados esenciales, tales como los de nacimiento, matrimonio, defunción y antecedentes penales, a través de plataformas electrónicas accesibles desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo, durante los 365 días del año y las 24 horas del día.

### 3 ANTECEDENTES

Antes de la llegada de los certificados digitales, obtener un certificado oficial requería que los ciudadanos se desplazaran a oficinas físicas, lo que implicaba largas esperas y, en muchos casos, la pérdida de tiempo valioso. Este proceso era especialmente complicado para aquellos que residían en zonas rurales o despobladas, donde las oficinas administrativas pueden estar a grandes distancias. La burocracia del sistema tradicional hacía que la obtención de certificados fuera un proceso lento y engorroso.

En una era donde la digitalización avanza a pasos agigantados, **optimizar los procesos administrativos se ha vuelto esencial**. La gestión de documentos como certificados de nacimiento, matrimonio, defunción y antecedentes penales ha sido tradicionalmente un proceso que consume tiempo y recursos, tanto a la ciudadanía como para la administración. La implementación de certificados electrónicos no solo agiliza estos trámites, sino que también **contribuye a reducir desplazamientos, aglomeraciones en oficinas y consumo de papel**, lo que a su vez **disminuye la huella de carbono**.

Además, en un contexto donde la **sostenibilidad ambiental** es cada vez más relevante, la digitalización de estos procesos contribuye significativamente a la **reducción de la huella de carbono asociada con los trámites administrativos**. La transición hacia un sistema más digital no solo beneficia a la población, al facilitar el acceso a servicios, sino que también **promueve un entorno más sostenible y eficiente**.

## 4 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El servicio electrónico de certificaciones, impulsado por el **Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes**, tiene como objetivo principal la **implementación de un sistema de certificaciones electrónicas que promueva la eficiencia en la gestión pública y la sostenibilidad**. Este enfoque no solo busca transformar los procesos administrativos, sino también contribuir a la reducción del impacto ambiental asociado con la burocracia tradicional.

La Administración de Justicia ha puesto a disposición de los ciudadanos y profesionales distintos **servicios electrónicos para la certificación de las situaciones y hechos que constan en los diferentes Registros administrativos**: el Registro de Actos de Última Voluntad, el Registro de Contratos de Seguros de obertura de fallecimiento, el Registro Central de Penados y el Registro Civil.

La incorporación de estas certificaciones a través de la [Sede Judicial Electrónica](#), [Carpeta Justicia](#) y [Carpeta Ciudadana](#) permite a los ciudadanos, y en algunos casos a las personas jurídicas, solicitar y disponer de la certificación correspondiente **de forma automática e inmediata** en la inmensa mayoría de las solicitudes, y, por otro lado, **se libera de esta tarea de gestión al personal funcionario encargado de resolver dichas solicitudes**. Asimismo, se eliminan desplazamientos innecesarios, se reducen las filas en las oficinas de atención al ciudadano, se minimiza el uso de papel y espacio de almacenamiento, y se ofrece un servicio digital accesible los 365 días del año, las 24 horas. Todo esto contribuye significativamente a la **reducción de la huella de carbono**.

Este proyecto destaca cómo la tecnología puede ser una aliada poderosa en la lucha por la sostenibilidad ambiental y energética. Al reducir el consumo de recursos y las emisiones derivadas de los desplazamientos innecesarios, se establece un nuevo estándar para las

prácticas administrativas, demostrando que la eficiencia y la sostenibilidad pueden, y deben, ir de la mano. En un mundo donde cada acción cuenta para la preservación del planeta, **la obtención de certificados electrónicos en justicia es un ejemplo inspirador de cómo las políticas públicas pueden generar un impacto positivo y duradero en nuestro entorno.**

## CERTIFICACIONES ELECTRÓNICAS IMPLEMENTADA EN JUSTICIA

Las sedes electrónicas son la representación de una **Justicia del siglo XXI** orientada a la ciudadanía. Las nuevas funcionalidades puestas en marcha hacen que los servicios públicos sean más eficientes y conllevan ahorros de tiempo y costes en la tramitación a través de una gestión individualizada.

A continuación, se detallan de algunos de los certificados más relevantes:



### Certificado de Nacimiento

Este certificado ofrece la posibilidad de obtener la constancia oficial del nacimiento de una persona, permitiendo además seleccionar la lengua autonómica en la que se desea recibir dicho documento. La posibilidad de solicitarlo de manera telemática evita desplazamientos innecesarios a las oficinas del Registro Civil.

Por otra parte, se ha puesto a disposición de los ciudadanos un nuevo servicio: [Mi certificado de nacimiento en un clic](#) que permite obtener su certificación literal de nacimiento a través de la [Sede electrónica del Ministerio](#), en la mayoría de los casos, sin cumplimentar ningún dato. Durante el proceso de autenticación en Cl@ve, se vuelca directamente la información en el formulario de la solicitud y mediante una llamada automática a los servicios de consulta del servicio de identidad que proporciona la Policía a través de la Plataforma de Intermediación, se completa con el valor del sexo, la fecha y el lugar de nacimiento que conste en el documento con el que se haya identificado, un DNI o un NIE. Este servicio puede ser utilizado por ciudadanos nacidos en España o en el extranjero, tanto españoles como nacionalizados. Esto es posible porque no solo consulta las inscripciones practicadas en los Registros Civiles de España y el registro Civil Central sino también las inscripciones digitalizadas de las Oficinas Consulares.

Acceso a video: [Solicitud del Certificado de Nacimiento paso a paso \(youtube.com\)](#)

En 2023, se solicitaron **1.830.892 certificados electrónicos de nacimiento**, un aumento del **28% respecto a los 1.425.894** del año anterior. Hasta **julio de 2024**, se han solicitado **1.366.234 certificados de nacimiento**. Este incremento refleja una mayor eficiencia en el proceso de certificación, facilitando el acceso a los servicios administrativos. La digitalización ha permitido reducir el consumo de recursos, contribuyendo a la sostenibilidad y a la eficiencia energética.



### Certificado de Matrimonio

Este documento acredita la unión matrimonial y puede ser solicitado electrónicamente, permitiendo además seleccionar la lengua autonómica en la que se desea recibir dicho documento. Esto facilita el acceso a la documentación necesaria para diversos trámites legales y administrativos.

El número de certificados electrónicos de matrimonio emitidos pasó de **304.691** en 2022 a **354.308** en 2023, lo que equivale a un **incremento del 16%**. Hasta **julio de 2024**, se han solicitado **247.883 certificados de matrimonio**. Al optar por la tramitación digital, se disminuye la necesidad de desplazamientos y se fomenta un proceso más sostenible y eficiente en términos energéticos.

[Acceso a video: Solicitud del Certificado de Matrimonio paso a paso \(youtube.com\)](#)



### Certificado de Defunción

Este certificado es esencial para los trámites que deben realizarse tras el fallecimiento de una persona. La opción de solicitarlo en línea simplifica el proceso para los familiares, permitiéndoles gestionar estos asuntos en un momento difícil sin tener que acudir físicamente a las oficinas.

En el ámbito de los Certificados de defunción, se emitieron **298.089 en 2022** y **362.790 en 2023**, lo que representa un **aumento del 22%**. Hasta julio de 2024, se han solicitado **261.048 certificados de defunción**. La digitalización de este trámite no solo facilita a las familias la gestión de la documentación necesaria en momentos difíciles, sino que también contribuye a la eficiencia energética al reducir la necesidad de desplazamientos

físicos.

[Acceso a video: Solicitud del Certificado de Defunción paso a paso - YouTube](#)



### Certificado Electrónico de Antecedentes Penales

Este certificado es fundamental para diversas gestiones legales y laborales, tanto para personas físicas como jurídicas. Su obtención electrónica permite a los solicitantes acceder rápidamente a información crucial para su situación laboral o personal.

En el caso de los Certificados de antecedentes penales, se emitieron **300.251 certificados en 2022** y **356.458 en 2023**, lo que representa un incremento del **19%**. Hasta **julio de 2024**, se



han solicitado **246.717 certificados de antecedentes penales**. La opción de solicitar estos certificados de forma digital simplifica el proceso y reduce la necesidad de desplazamientos, contribuyendo a una gestión más eficiente y sostenible de los trámites legales.

Acceso a video: [Certificado de Antecedentes Penales - Trámites - Sede Electrónica \(mjusticia.gob.es\)](https://mjusticia.gob.es)



### Certificado de Actos de Última Voluntad

Este certificado es necesario para conocer si una persona ha dejado testamento y dónde se encuentra. Su disponibilidad en línea facilita a los interesados acceder a esta información sin complicaciones.

En cuanto al Certificado de actos de última voluntad, se emitieron **281.698 en 2022** y **285.069 en 2023**, con un **incremento del 1%**. Hasta **julio de 2024**, se han solicitado **192.410 certificados de actos de última voluntad**. La posibilidad de gestionar este trámite de manera digital permite a las familias evitar desplazamientos innecesarios, lo que contribuye a una mayor eficiencia energética y a un enfoque más sostenible en la gestión de documentos.

Acceso a video: [Certificado de Actos de Última Voluntad - Trámites - Sede Electrónica \(mjusticia.gob.es\)](https://mjusticia.gob.es)



### Certificado de Seguros de Cobertura de Fallecimiento

Permite a los beneficiarios verificar la existencia de seguros de vida contratados por el fallecido. Esto es especialmente útil para la planificación financiera y la gestión de herencias.

Desde marzo de 2024, se ha automatizado la expedición de los certificados de Seguros de Cobertura de Fallecimiento, donde se informa de la existencia o no de uno o varios seguros de cobertura de fallecimiento y la información asociada del número de contrato y la entidad aseguradora del mismo. A fecha 12 de agosto de 2024 se han realizado **41.705 expediciones** automatizadas.

En el caso de los **Certificado de seguros de cobertura de fallecimiento**, se emitieron **222.890 en 2022** y **226.495 en 2023**, lo que representa un aumento del **2%**. Hasta **julio de 2024**, se han solicitado **148.896 certificados de seguros de cobertura de fallecimiento**. La digitalización de este proceso facilita la gestión de pólizas y reclamaciones, reduciendo la necesidad de viajes y, por ende, el consumo de recursos.

[Certificado de Contratos de Seguro de cobertura de fallecimiento - Trámites - Sede Electrónica \(mjusticia.gob.es\)](https://mjusticia.gob.es)



## Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual

Este documento es relevante en contextos donde se requiere verificar antecedentes relacionados con delitos sexuales. Es el único certificado válido que permite trabajar en España con menores. La posibilidad de obtenerlo de manera electrónica contribuye a una gestión más eficiente y menos invasiva de la información sensible.

Como parte de la reforma del [Real Decreto 1110/2015](#), que regula el Registro Central de Delinquentes Sexuales y Trata de Seres Humanos, este Ministerio ha desarrollado una nueva herramienta informática, “[TeAutorizo](#)”, que permite a empresas y ciudadanía agilizar la obtención de certificados de ausencia de delitos sexuales.

Con esta nueva App, las entidades cuya actividad implique contacto habitual con menores de edad, podrán solicitar de forma autónoma los certificados de ausencia de delitos sexuales de sus trabajadores, eliminando la necesidad de obtener este certificado por parte de la persona empleada, lo cual facilita la solicitud y descarga de estos certificados a través de una web específicamente destinada al efecto, en la que la empresa deberá darse de alta, para que los empleados interesados puedan autorizarla. Una vez concedido ese acceso por parte de los empleados, la empresa podrá descargar todos los certificados para los que haya conseguido dicha autorización, de una sola vez, y con la frecuencia deseada, agilizando el trámite y reduciendo la carga administrativa de la empresa.

Con “TeAutorizo” y la reforma del [R.D.L. 1110/2015](#), el MPJRC contribuye al cumplimiento de la [Ley Orgánica 8/2021 de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia sexual y la trata de seres humanos](#), no sólo al agilizar la obtención de estos certificados para las empresas y la incorporación al puesto de trabajo de sus futuros empleados; también, porque esta reforma agilizará el régimen de certificación de este tipo de antecedentes cuando deriven de condenas recaídas sobre ciudadanos de la Unión Europea, siendo el Registro Central de Penados quien recaba a través de ECRIS la información penal del país de nacionalidad correspondiente

Para los certificados de delinquentes sexuales, se registraron **1.303.843 en 2022 y 1.488.217 en 2023**, lo que equivale a un aumento del **14%**. Hasta **julio de 2024**, se han solicitado **899.576 certificados de delitos de naturaleza sexual**. La digitalización de este trámite no solo mejora la accesibilidad, sino que también ayuda a reducir el impacto ambiental al disminuir la necesidad de viajes, promoviendo así una mayor sostenibilidad en la administración pública.

[Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual - Trámites - Sede Electrónica \(mjusticia.gob.es\)](#)

[TeAutorizo - Servicio Público de Justicia \(administraciondejusticia.gob.es\)](#)

## 5 REPERCUSIÓN PARA LA CIUDADANÍA Y LAS ADMINISTRACIONES

La implantación de **certificados electrónicos** en la Administración de Justicia representa un avance significativo hacia un sistema **más eficiente y sostenible**, beneficiando tanto a la ciudadanía como a la institución. Cada año, este servicio se vuelve más utilizado, alcanzando ya más de **5 millones de certificaciones anuales**. Este crecimiento refleja la **creciente confianza de los ciudadanos en los procesos digitales y su preferencia por soluciones que simplifiquen la interacción con la administración**.

Uno de los aspectos más destacados de este sistema es la **rapidez y eficiencia en la obtención de certificaciones**. Actualmente, el **95%** de las certificaciones en el **Registro Central de Penados** y el **70%** en el **Registro Civil** se realizan de manera **automática e inmediata**. Este alto porcentaje no solo reduce el tiempo de espera para los ciudadanos, sino que también optimiza los recursos de la administración, permitiendo que los funcionarios se concentren en tareas más complejas y de mayor valor añadido.

La digitalización y la implementación del sistema DICIREG, están transformando el **acceso a los servicios del Registro Civil**. Esto se refleja en un incremento del **19% en el uso del servicio electrónico durante 2023**, con un **aumento notable del 22% en las certificaciones de defunciones y un impresionante 28% en las certificaciones de nacimiento**. Este progreso es parte de un esfuerzo más amplio por modernizar el Registro Civil, haciéndolo **más ágil, accesible y centrado en los datos**.

Además de mejorar la eficiencia y la rapidez, la adopción de certificados electrónicos apoya el desarrollo sostenible al **reducir el uso de papel y minimizar la necesidad de desplazamientos físicos a las oficinas de justicia**. Esto no solo contribuye a la protección del medio ambiente, sino que también facilita el acceso a la justicia, especialmente para aquellos que pueden enfrentar barreras geográficas o económicas.

En definitiva, la implantación de certificados electrónicos en la Administración de Justicia no solo **mejora la eficiencia y la accesibilidad** del sistema, sino que también **promueve un enfoque más sostenible y responsable**. A medida que la digitalización avanza, se espera que estos beneficios continúen expandiéndose, **consolidando un servicio público que responde a las necesidades de la ciudadanía y se alinea con los objetivos de desarrollo sostenible**.

Con el fin de mejorar aún más la accesibilidad, en octubre de 2023 se incorporó en [Carpeta Ciudadana](#) la posibilidad de que los ciudadanos previamente identificados puedan obtener de forma inmediata su certificación de nacimiento sin necesidad de tener que acudir al Registro Civil, siempre que su inscripción esté ya digitalizada. Se realizan un promedio mensual de **49.000 consultas**.

Asimismo, en [Carpeta Justicia](#), una plataforma digital que proporciona **acceso único y personalizado a los servicios y trámites del sistema de justicia pública** se incorporó en octubre de 2023 la opción de solicitar, sin necesidad de volver a identificarse, tanto los

certificados del Registro Civil (de nacimiento, matrimonio y defunción) como los certificados de antecedentes penales y de delitos sexuales.

Los certificados emitidos en 2023 muestran una **clara preferencia por los métodos digitales**, lo que sugiere una tendencia hacia la digitalización y modernización de los procesos administrativos en este ámbito. Por ejemplo, en el caso del Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual, las solicitudes presenciales representaron sólo el **7% del total**, mientras que el **93% se realizaron a través de canales digitales**, con **1.488.217 solicitudes a través de Sede Electrónica** y **103.596 a través de Carpeta Ciudadana**, evidenciando el fuerte impulso que ha tomado la tramitación digital en comparación con los canales presenciales.

## 6 EFICIENCIA ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD

La adopción de certificados electrónicos no solo potencia la **eficiencia y agilidad** de los trámites en la Administración de Justicia, sino que también desempeña un papel fundamental en el **fomento del desarrollo sostenible**. Al reducir significativamente el uso de papel y disminuir la necesidad de desplazamientos físicos a las oficinas judiciales, esta transformación digital contribuye de manera activa a la **protección del medio ambiente**.

A continuación, se exponen los datos de impacto gracias al uso del servicio de los servicios electrónicos de certificaciones:

- ▶ **Reducción de emisiones de CO2:** Al eliminar la necesidad de desplazamientos y las aglomeraciones en las sedes, así como la impresión de documentos, se logra una reducción significativamente impactante de **CO2**.
- ▶ **Menos desplazamientos:** Los ciudadanos pueden acceder a certificados desde cualquier lugar, 365 días al año, lo que no solo ahorra tiempo, sino que también minimiza la **huella de carbono asociada al transporte**.
- ▶ **Optimización de recursos humanos y reducción de errores:** Los empleados pueden enfocarse en tareas más estratégicas en lugar de en procesos repetitivos. Esto no solo mejora la moral del personal, sino que también aumenta la **productividad general**.

## 7 CONCLUSIÓN

En el marco de la modernización de los servicios públicos, todos los trámites incorporados y aquellos que están en proceso de implementación tienen como **propósito fundamental convertir la vía electrónica en la opción preferida por la ciudadanía para sus interacciones con la administración**. Esta transformación no solo optimiza la eficiencia de los procesos administrativos, sino que también establece a la **Administración de Justicia** como un **servicio comprometido con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente**.

Las iniciativas adoptadas han permitido que la Administración de Justicia ofrezca a los ciudadanos un servicio público que se caracteriza por su **cercanía y accesibilidad**. Este enfoque es crucial para romper con las brechas digitales que, en ocasiones, dificultan el acceso a los servicios públicos. Al facilitar el uso de plataformas electrónicas, se promueve una mayor inclusión, permitiendo que más personas puedan beneficiarse de los servicios ofrecidos, independientemente de su situación socioeconómica o nivel de competencia digital.