

# Gestión de solicitudes para la ciudadanía

---

Aplicación de gestión de  
solicitudes y revocaciones de  
BakQ.

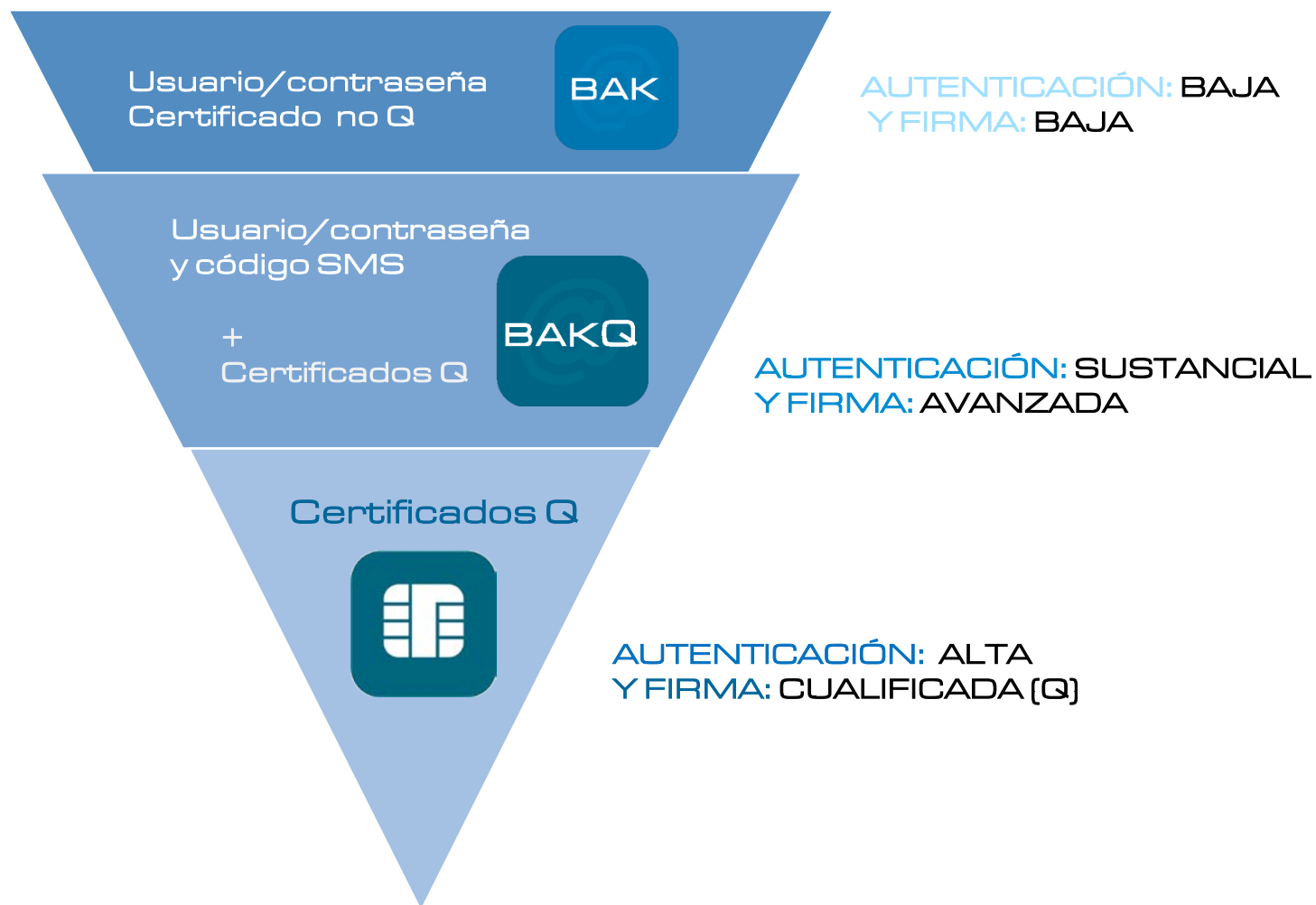


# 0. Identidad digital. Medios de identificación electrónica y niveles de seguridad.

# Izenpe, proveedor de servicios de identidad

## Jerarquía de autenticación y firma

---



# ¿Qué es BakQ?

---

Es un medio de identificación de personas físicas, para autenticación y firma electrónica, formado por,

- Un identificador coincidente con el DNI/NIE del usuario.
- Una contraseña. (compartida con Bak)
- Un juego de coordenadas con 16 posiciones (hasta febrero de 2021) o un código enviado por SMS a su teléfono móvil. > ESTO LA DIFERENCIA Y HACE MÁS SEGURA!
- Y un certificado cualificado emitido en un repositorio centralizado que servirá para los actos de firma.

**En realidad es Bak con un elemento de seguridad añadido: el código SMS. Y un certificado en la “nube” de mayor consideración jurídica.**

- Algunos conceptos:
  - **BakQ** también se debe solicitar y además se emite al tener asociada la generación de un certificado de firma electrónica, pero:
  - Al ser un certificado cualificado requiere **IDENTIFICACIÓN PRESENCIAL** o mediante otro medio de identificación electrónica válido.
  - También hablamos de emisión y de activación de **BakQ** en la puesta en marcha para preparar su uso.

# ¿Cómo se consigue BakQ?

---

2 pasos:

1. Solicitud
  - en un punto de registro DE FORMA PRESENCIAL
  - online con un CERTIFICADO ELECTRÓNICO
2. Emisión: cada persona de forma online

# 1. Gestión de la solicitud

## Pasos a seguir en la solicitud

---

1. Identificación y comprobación de la identidad.
2. Registro de datos.
3. Firma y correo electrónico de emisión.
4. Custodia y archivo.



# 1.1

## Identificación y comprobación de la identidad





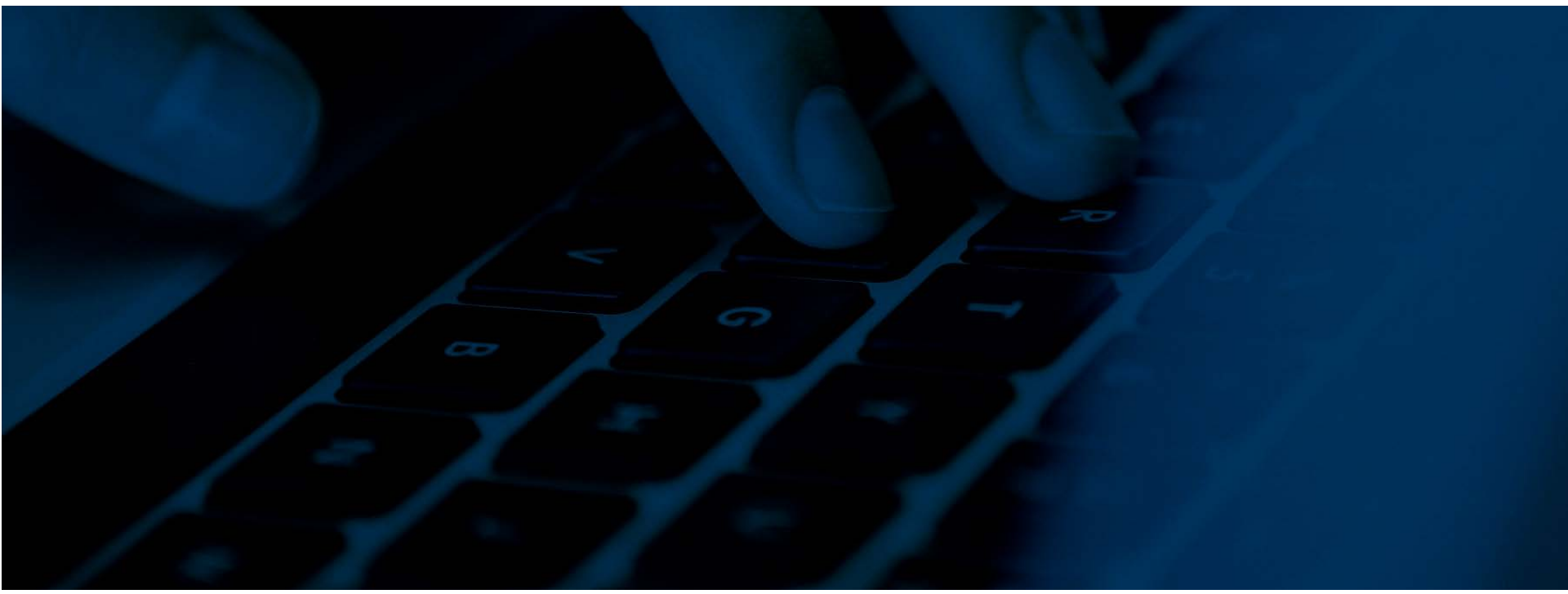
# Identificación de la persona solicitante

---

	Original o copia auténtica de la siguiente documentación <b>EN VIGOR*</b> :	Identificativo a usar en la aplicación
Nacionales	DNI, pasaporte o permiso de conducción	DNI
Miembros de la UE Estados parte del Espacio Económico Europeo.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ NIE y PASAPORTE o DNI de su país de origen y</li><li>✓ Certificado emitido por el Registro de Ciudadanos Miembros de la Unión</li></ul>	NIE
Extracomunitarios	Tarjeta de residencia original	NIE

Se deberá o aportar fotocopia de los documentos de identificación requeridos o autorizar a Izenpe a verificar los datos ante la Administración competente a través del formulario de solicitud.

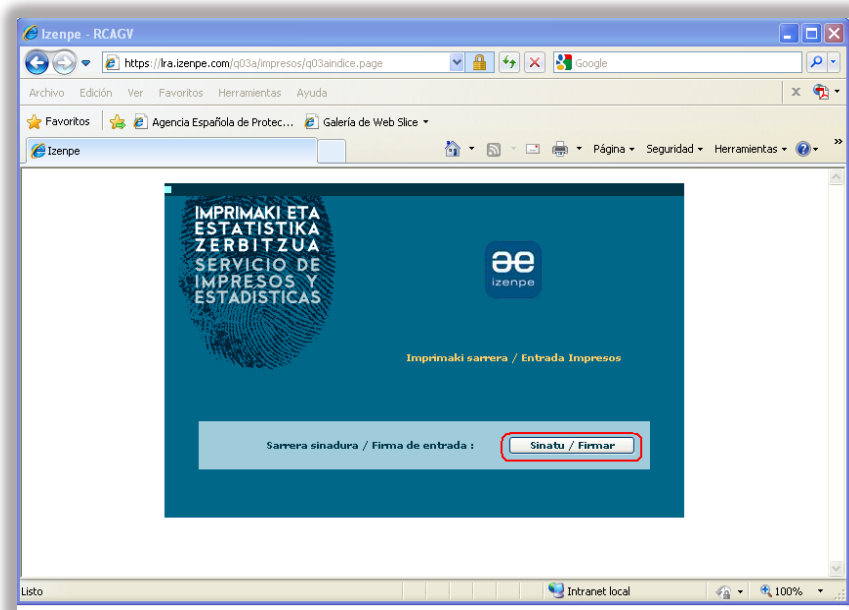
## 1.2. Registro de datos de identificación y de contacto de la persona solicitante



# Aplicación de registro

<https://lra.izenpe.com/impresos/>

Debemos estar autenticados en la aplicación para poder gestionar solicitudes:



Podemos hacerlo con nuestro certificado profesional o con BakQ de forma indistinta.



# Aplicación de registro

IMPRIMAKI ETA ESTATISTIKA ZERBITZUA  
SERVICIO DE IMPRESOS Y ESTADÍSTICAS

izenpe

Aukeratu operazioaren mota / Elija el tipo de operación

- ☐ Eskera Egin / Realizar Solicitud
- ☐ Entrega eta Onarpen Orriak Inprimatu / Imprimir Hojas de Aceptación y Entrega
- ☐ Ziurtagiriak Ezeztatze Eskera / Solicitud de Revocación de Certificado

[Itzuli / Volver](#)

Escoger la acción que queremos tramitar.

IMPRIMAKI ETA ESTATISTIKA ZERBITZUA  
SERVICIO DE IMPRESOS Y ESTADÍSTICAS

izenpe

BakQ Jaulkitu / Emisión BakQ

NAN-AIZ / DNI-NIE:

JAIOTZE DATA/FECHA DE NACIMIENTO:

TRAMITAZIO ZENTRUA  
CENTRO DE TRAMITACIÓN:

NAN/AIZ-ren KONTSLTA BAIMENDU  
AUTORIZACION CONSULTA DNI/NIE: ☐

[Itzuli / Volver](#)

Completar los datos de la persona solicitante según aparece en el documento utilizado para identificarle: DNI, NIE...

# Impreso de solicitud y registro

Completar los datos de contacto de la persona solicitante que deben cumplir que:

- El email y teléfono móvil son datos obligatorios.
- El correo electrónico y el número de teléfono móvil deben ser únicos para cada persona.



B@KQ-REN JAULKIPENA  
EMISIÓN B@KQ

## PERTSONAREN DATUAK DATOS DE LA PERSONA

NAN/ DNI:	00000050G
Izena/ Nombre:*	PRUEBA
Lehen abizena/ Primer apellido:*	PRUEBA
Bigarren abizena/ Segundo apellido:	PRUEBA
Jaiotze Data/ Fecha nacimiento:*	01/01/1990
Posta elektronikoa/ Correo electrónico:*	prueba@prueba.com
Sakelako telefonoa/ Teléfono móvil:*	(+34)666777888

## IDENTIFIKAZIOA BALIOZTATU / VALIDAR IDENTIFICACIÓN

☐ Identifikazioa baimendu / Autorizar identificación

## DOKUMENTAZIOA / DOCUMENTACIÓN

Igorpen eskaeraren dokumentuaren hizkuntza / Idioma del documento de solicitud de emisión:


☒ Cas ☐ Eus

Itzuli / Volver

Jaulkitu / Emitir

# Impreso de solicitud y registro

Anteriormente se permitía que se compartiera correo electrónico o móvil con otros usuarios mientras el par fuera único. Esto puede suponer que aparezcan conflictos a la hora de completar los datos.



BaKQ-REN JAULKIPENA  
EMISIÓN BaKQ

ESKAERA MOTA / TIPO DE SOLICITUD

☐ Eskaera telematikoa / Solicitud telemática

PERTSONAREN DATUAK  
DATOS DE LA PERSONA

NAN / DNI:

Izena / Nombre:\*

Lehen abizena / Primer apellido:\*

Bigarren abizena / Segundo apellido:

Jaiotze Data / Fecha nacimiento:\*

Posta elektronikoa / Correo electrónico:\*

Sakelako telefonoa / Teléfono móvil:\*

DOKUMENTAZIOA / DOCUMENTACIÓN

Igorpen eskaeraren dokumentuaren hizkuntza / Idioma del documento de solicitud de emisión:

Cas

Eus

Itzuli / Volver

Jaulkitu / Emitir

**Aviso correo electrónico duplicado**

Hay otra/s persona/s usuaria/s que utilizaron el mismo correo electrónico en su solicitud de BakQ

Para continuar con la solicitud debe utilizar una cuenta de correo electrónica diferente.

Aceptar

Abizena

Abizena

29/07/1980


correo electrónico DUPLICADO

móvil DUPLICADO

☐ Atzerritarra / Extranjero

# Impreso de solicitud y registro

Anteriormente se permitía que se compartiera correo electrónico o móvil con otros usuarios mientras el par fuera único. Esto puede suponer que aparezcan conflictos a la hora de completar los datos.



BaKQ-REN JAULKIPENA  
EMISIÓN BaKQ

ESKAERA MOTA / TIPO DE SOLICITUD

☐ Eskaera telematikoa / Solicitud telemática

PERTSONAREN DATUAK  
DATOS DE LA PERSONA

NAN / DNI:

Izena / Nombre:\*

Lehen abizena / Primer apellido:\*

Bigarren abizena / Segundo apellido:

Jaiotze Data / Fecha nacimiento:\*

Posta elektronikoa / Correo electrónico:\*

Sakelako telefona / Teléfono móvil:\*

DOKUMENTAZIOA / DOCUMENTACIÓN

Igorpen eskaeraren dokumentuaren hizkuntza / Idioma del documento de solicitud de emisión:

☒ Cas ☐ Eus

Itzuli / Volver

Jaulkitu / Emitir

**Aviso teléfono móvil duplicado**  
Hay otra/s persona/s usuarias/s que utilizaron el mismo teléfono móvil en su solicitud de BaKQ.  
**Este número debe ser único**, puede modificarlo y utilizar otro o continuar con el proceso de solicitud. En caso de continuar, **serán revocadas las BaKQ de las personas que lo usaron con anterioridad** dejándolas inutilizables.

Aceptar

29/07/1980

correo electrónico DUPLICADO

móvil DUPLICADO

☐ Atzerritarra / Extranjero





BakQ-REN JAULKIPENA  
EMISIÓN BakQ

BakQ-REN DATUAK  
DATOS BakQ

El usuario tiene actualmente: BakQ ANULADO (se le pueden emitir una nueva solicitud)

1. **BAKQ Solicitada.** El ciudadano debe completar el proceso de emisión desde el enlace del correo electrónico recibido.

La aplicación visualiza el mensaje: **“El usuario tiene actualmente: BakQ solicitada (deberá completar el proceso de emisión)”**

2. **BAKQ Emitida.** BAKQ está lista para su uso.

La aplicación visualiza el mensaje: **“La persona tiene actualmente BakQ: se le pueden reenviar coordenadas y contraseña y/o flujo de cambio de coordenadas a código SMS”**

3. **BakQ Bloqueada.** El ciudadano ha introducido incorrectamente 5 veces las coordenadas o la contraseña de Bak.

La aplicación visualiza el mensaje: **“El usuario tiene actualmente: BakQ Bloqueada (se le pueden desbloquear y enviar nueva contraseña y coordenadas)”**

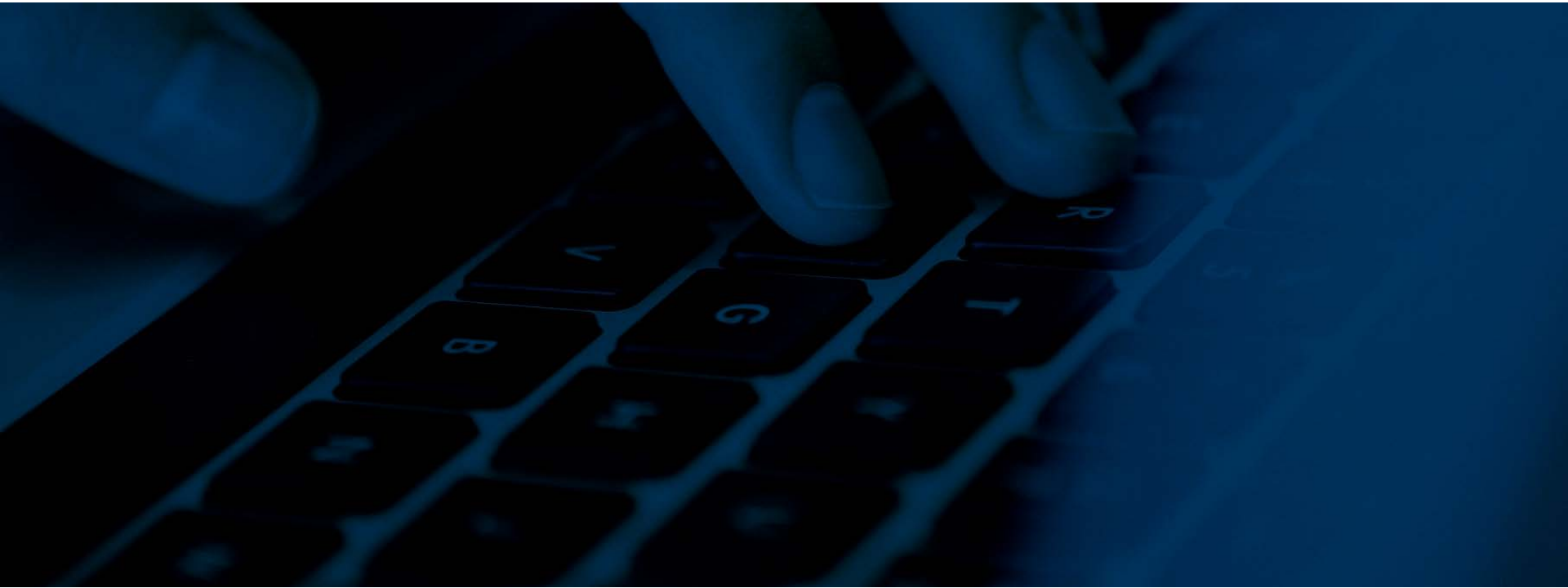
4. **BakQ Caducada.** BakQ está caducada por haber transcurrido más de 4 años desde su activación. Para renovarlo el ciudadano podrá acudir a una entidad de registro de IZENPE con su DNI en vigor.

La aplicación visualiza el mensaje: **“El usuario tiene actualmente: BakQ CADUCADO (se le pueden emitir una nueva solicitud)”**

5. **BakQ anulada.** Su BakQ fue revocada al tener el número de teléfono móvil vincula con otra persona usuaria de BakQ que demostró su posesión.



## 1.3. Firma y Finalización



# Impreso de solicitud y firma

## DOKUMENTAZIOA / DOCUMENTACIÓN

Igorpen eskaeraren dokumentuaren hizkuntza / Idioma del documento de solicitud de emisión:

☒ Cas ☐ Eus

Itzuli / Volver

Jaulkitu / Emitir



B@k Qualificada



### ¿QUE ES B@kQ?

B@kQ es un medio de identificación electrónica para personas físicas, que permite la autenticación y firma, formado por:

- Un **número de referencia** coincidente con el DNI/NIE del usuario.
- Una **contraseña**.
- Un **lugar de coordenadas** con 16 posibles posiciones.
- Y un **certificado cualificado** de firma electrónica emitido en un repositorio centralizado seguro de Izenpe, la 'nube', que servirá para los actos de firma.

### PROCESO DE SOLICITUD

#### SOLICITUD

Para solicitar B@kQ, el solicitante deberá cumplimentar el siguiente formulario de solicitud (todos los datos son de cumplimentación obligatoria).

- PRIMER APELLIDO\*: APUNOCINCUENTA
- SEGUNDO APELLIDO: APDOSCINCUENTA
- NOMBRE\*: NCINCUENTA
- D.N.I./ NIE/ TARJETA DE RESIDENCIA/ DOCUMENTO IDENTIFICATIVO: 00000050G
- FECHA DE NACIMIENTO: 01/01/1990
- CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO: prueba@prueba.com
- TELÉFONO MÓVIL DE CONTACTO: 666777888

\*Cumplimentar tal y como aparecen en el DNI/NIE/Tarjeta de Residencia/Documento Identificativo

#### AUTORIZACIONES

El solicitante autoriza a Izenpe a:

- ☐ Verificar los datos de su DNI/NIE (nombre, apellidos, número y fecha de caducidad) ante la Administración competente.
- ☒ En caso contrario, deberá aportar copia de su DNI/NIE.

#### TÉRMINOS Y CONDICIONES

- La solicitud de B@kQ conlleva la emisión de una B@k que es un medio de identificación de personas físicas para autenticación y firma electrónicas, formado por:
  - Un identificador coincidente con el DNI/NIE del usuario.
  - Una contraseña.
  - Y un certificado no cualificado emitido en un repositorio centralizado de Izenpe, la 'nube', que servirá para los actos de firma.
- El firmante de la presente solicitud declara que ha leído y acepta los Términos y condiciones de uso publicados en [www.izenpe.eus](http://www.izenpe.eus).

NOTA. El firmante de la presente solicitud manifiesta que los datos que constan en esta solicitud son exactos y veraces.

#### CLÁUSULA INFORMATIVA

En cumplimiento de la Ley 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, IZENPE le informa que los datos de carácter personal que constan en esta solicitud se incluyen en un fichero de datos personales responsabilidad de IZENPE, denominado USUARIOS y cuya finalidad es la prestación y gestión de servicios tanto de certificación como de los servicios de identificación basados en la posesión de la tarjeta.

Si lo desea podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación en la siguiente dirección: IZENPE S.A., c/ Basilio Tomás de Zumárraga 71, 1ª planta 01008 Vitoria-Gasteiz en la que se incluye una copia de su DNI u otro documento identificativo equivalente.

#### FIRMA del solicitante

FECHA: 16/09/2017 FIRMA DEL SOLICITANTE:

- Asegurarse de en qué idioma desea la persona recibir la documentación e información.
- Firma de la solicitud de BakQ.
  - 2 copias, una para la persona solicitante y otra se queda en el punto de emisión y se archiva.
  - Solicitudes y copias de DNI.
- La persona solicitante debe comprobar que todos los datos son correctos antes de firmar.



# Impreso de solicitud y firma



B@kQ JAULKIPENAREN EMAITZA  
RESULTADO EMISIÓN B@kQ

## PERTSONAREN DATUAK DATOS DE LA PERSONA

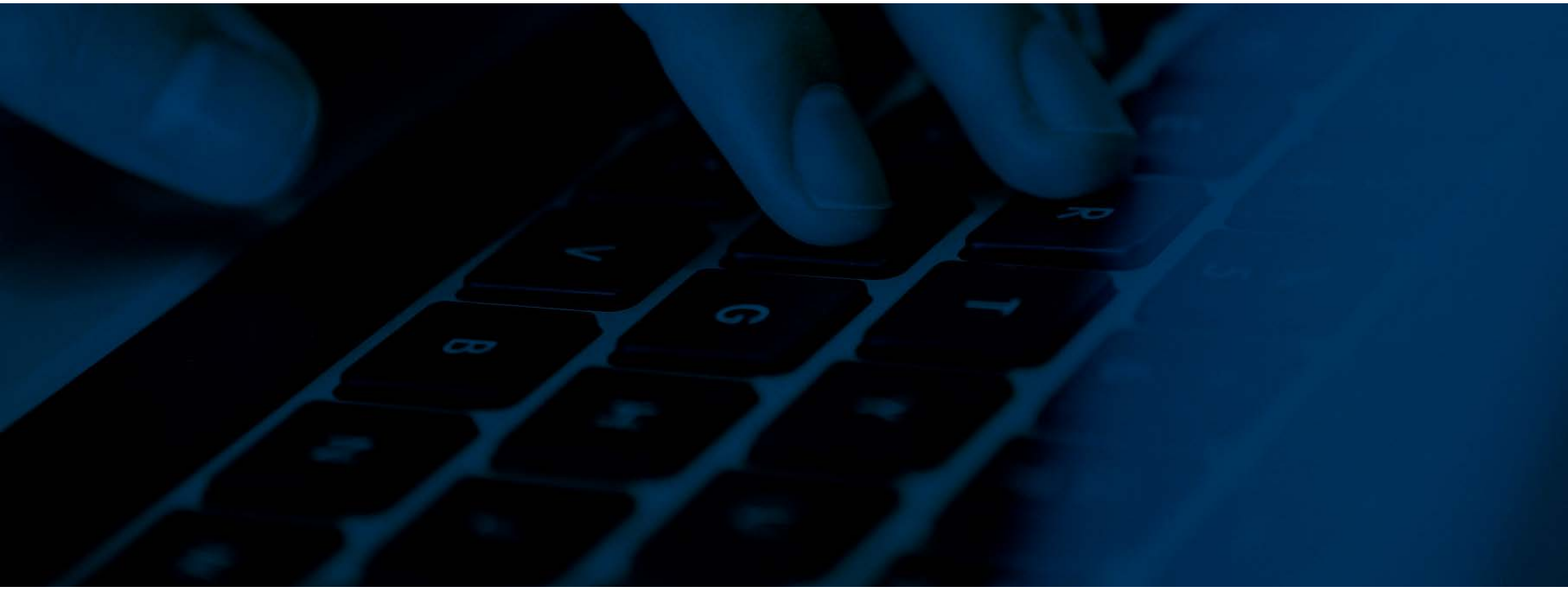
NAN-Egoitza-Txartela-AIZ/ DNI-Tarjeta de Residencia-NIE:	00000050G
Izena/ Nombre:	NCINCUESTA
Lehen abizena/ Primer apellido:	APUNOCINCUESTA
Bigarren abizena/ Segundo apellido:	APDOSECINCUESTA
Jaiotze Data/ Fecha Nacimiento:	01/01/1990
Posta elektronikoa/ Correo electrónico:	prueba@prueba.com
Sakelako telefonoa/ Teléfono móvil:	666777888

Bukatu / Finalizar

- Las instrucciones para completar la emisión en el caso de BakQ se recibirán por corre electrónico con un enlace al proceso.



## 1.4. Custodia y archivo



# Custodia y archivo

---

- Archivaremos la solicitud de BakQ firmada por la persona solicitante y la fotocopia de DNI.
- No será necesario archivar la fotocopia de DNI si se ha marcado la casilla para la realización de la consulta del nombre y apellidos en el servicio de consulta del DNI/NIE descrito en el paso 2.

- Ref. Archivo BakQ Izenpe

Beato Tomas de Zumárraga 71 1º Edificio Seminario 01008 Vitoria-Gasteiz

**Si Izenpe detecta al recibir la documentación alguna incidencia o error de forma Izenpe revocará la BakQ, avisando a las personas de la incidencia y deberán acudir de nuevo a punto de solicitud para una nueva solicitud.**



## 2. BakQ con coordenadas vs BakQ con código por SMS



# Coordenadas y código SMS

---

- Desde el 2 de febrero de 2021 las nuevas solicitudes de BakQ y las renovaciones pasaran a tener como 2º factor de autenticación un código de un solo uso enviado por SMS al móvil de la persona usuaria.
- Las BakQ anteriores pueden seguir usando su juego de coordenadas o solicitar el cambio a código por SMS.
  - Este cambio es irreversible.
  - Implica no poder compartir con otros usuarios mail o móvil.
- Desde la aplicación de solicitud de BakQ en los casos que la persona ya tenga BakQ con coordenadas pida el cambio a SMS existe la opción que permite lanzar un correo electrónico que le guiará en el proceso de cambio. El cambio lo hace la persona usuaria desde su hogar, el punto de registro sólo lanza la petición.
- De forma paulatina los juegos de coordenadas irán desapareciendo quedando como 2º factor de BakQ únicamente el envío de códigos SMS al móvil.

3.

Instrucciones de emisión  
para la persona solicitante

# Emisión de BakQ

---

La solicitud no implica disponer ya de BakQ. Cada persona deberá completar 4 pasos para completar la emisión y activación

Se inicia el proceso desde un enlace que se recibe por correo electrónico:

1. Se comprueban los datos y se recibe un SMS con una contraseña.
2. Debe cambiar la contraseña indicando una al menos 8 posiciones que contenga al menos un dígito y una letra.
3. Se autentica por primera vez y acepta los términos y condiciones de uso.
4. Se genera el certificado cualificado y el no cualificado para Bak.

**Hay materiales de acompañamiento para las personas que solicitan BakQ**



# 3. Resumen

The background image is a dark, blue-tinted photograph of an office interior. In the foreground, a curved desk holds a computer monitor on the left, a multi-line office telephone in the center, and a laptop on the right. The desk's surface is reflective. Behind the desk, a large window looks out onto a city skyline at dusk or dawn, with a prominent tower visible on the left. The overall atmosphere is professional and modern.

# Resumen de las obligaciones de un puesto de identificación y registro

---

1. Identificar a los firmantes.
2. Tramitar la solicitud, escaneo de documentación y registro de datos biométricos.
3. Firma y sello de los formularios para acreditar la identificación presencial: por parte de la persona solicitante y por nosotros.
4. Guarda a buen recaudo todas las solicitudes, grapadas, ordenadas para su envío a Izenpe
5. Informar adecuadamente y proceder a la entrega toda la documentación, guías, justificantes de solicitud,...
6. Tener en cuenta las recomendaciones de seguridad y buenas prácticas.

➤ Informar a IZENPE: 945 06 77 16 / [operaciones@izenpe.eus](mailto:operaciones@izenpe.eus)

# Formación y Política de seguridad

- Al menos una vez al año deberá completarse una breve formación de repaso de las ideas básicas. Al entrar en la aplicación nos avisará de la necesidad de realizarla. Podemos posponerla hasta 3 veces. Puede realizarse/consultarse tantas veces como se desee.



CIUDADANO FICTICIO ACTIVO  
999999905

## Herritarrentzako eskaerak kudeatzeko Izenpe ikastaroa.

Ongi etorri herritarrentzako eskaeren kudeaketa-ikastarora.

Nabigazioa ikastaro osorako osatu behar duzu. Gailu bakoitzak irakurtzeko gutxieneko denbora dauka. Ikastaroan atzera egin badaiteke ere, finkatutako ordena jarraituz bakarrik egin daiteke aurrera.

Amaitzean, eskaeren kudeaketako aplikazioan sartuko zara zuzenean

SARTU IKASTAROAN

## Curso Izenpe de gestión de solicitudes para la ciudadanía

Bienvenida/o al curso de gestión de solicitudes para la ciudadanía.

Debes completar la navegación por todo el curso. Cada dispositiva tiene un tiempo mínimo de lectura. Puede retroceder en el curso pero sólo se puede avanzar siguiendo el orden establecido.

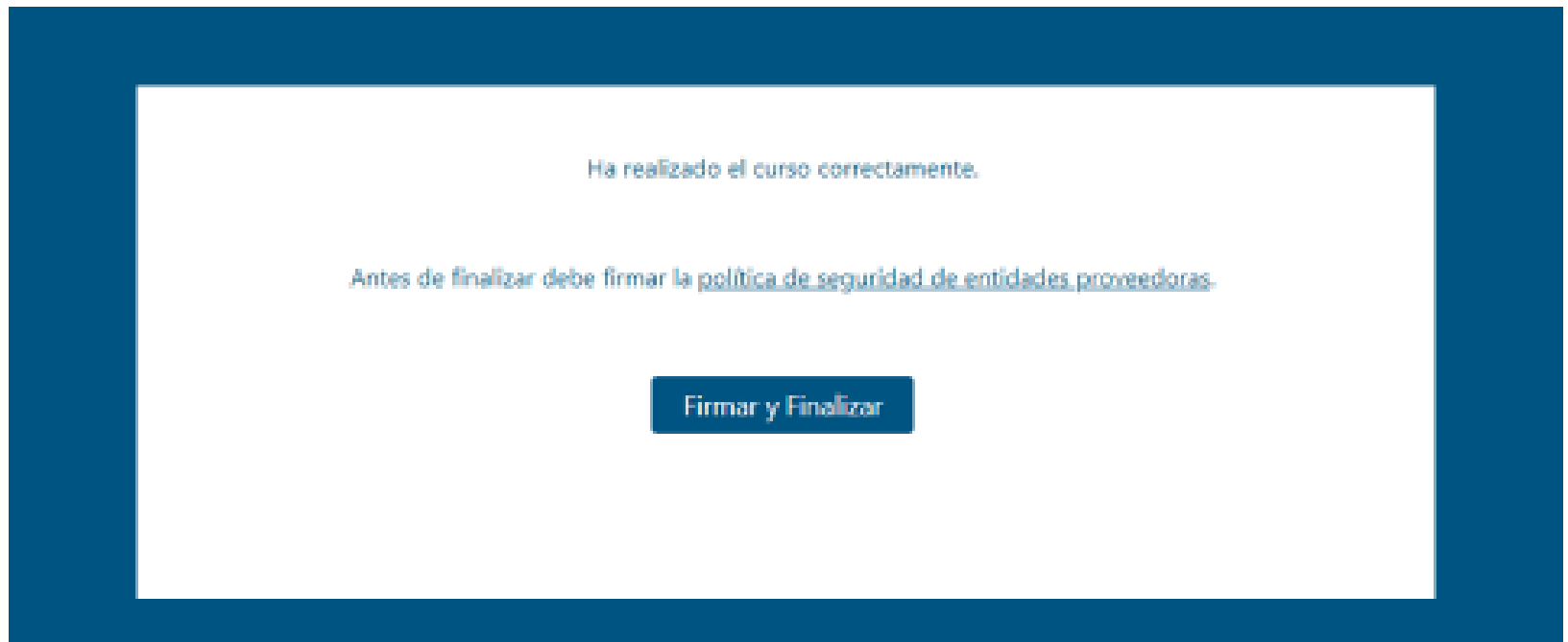
Al finalizar accederás directamente a la aplicación de gestión de solicitudes.

ACCEDER AL CURSO

# Formación y Política de seguridad

---

- Al finalizar la formación por primera vez se firmará la política de seguridad de proveedores de Izenpe. Esto únicamente aparecerá la primera vez.





# 4. Anexos



The background image is a dark, blue-tinted photograph of an office interior. In the foreground, a curved desk holds a computer monitor on the left, a multi-line office telephone in the center, and a tissue box on the right. A chair is partially visible on the right side of the frame. In the background, a large window looks out onto a city skyline at dusk or dawn, with a prominent tower visible on the left. The overall atmosphere is professional and modern.

# Recomendaciones de Seguridad en el puesto de trabajo

---

Virus, suplantación, ingeniería social, malware... etc.

**Y ante todo esto, ¿qué hacemos ?**

1. Bloquear el equipo al abandonar el puesto  + 
2. Hacer buen uso de las contraseñas
  - No las copies en Post-it, libretas...
  - Deben ser lo suficientemente complejas
  - ...
3. No instalar aplicaciones no autorizadas en el equipo que tramita Izenpe.
4. No archivar, publicar o subir documentación de Izenpe a ningún repositorio (drive, Dropbox, ...)
5. No abandonar documentación en impresoras
6. Destruye correctamente la información no necesaria o incorrecta
7. Mantén correctamente ordenada y custodiada la documentación
8. **Informar a IZENPE, de cualquier incidente de seguridad.**

# Datos de carácter personal

---

- Los datos que la persona solicitante aporta tienen la consideración de datos de carácter personal.
- Izenpe es la entidad responsable de su tratamiento.
- Las personas solicitantes pueden ejercer los derechos que les reconoce el Reglamento Europeo de Protección de Datos y la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales de la siguiente manera:
  - ✓ Petición a la dirección postal C/ Beato Tomás de Zumárraga nº. 71, 1ª planta. 01008 Vitoria-Gasteiz.
  - ✓ O de manera electrónica [datos@izenpe.eus](mailto:datos@izenpe.eus) tal y como se indica en la información adicional disponible en la dirección [www.izenpe.eus/datos](http://www.izenpe.eus/datos).
- Confidencialidad: toda información a la que se tenga acceso tiene el carácter de confidencial y está sometida al deber de secreto profesional por lo que deberá mantenerse en reserva y secreto y no revelarse de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea Izenpe.



# Mila esker Gracias

---

[www.izenpe.eus](http://www.izenpe.eus)

[izenpe@izenpe.eus](mailto:izenpe@izenpe.eus)