



Firma Digital

Manual de persona usuaria

Agosto 2025

INDICE

1. REQUISITOS PREVIOS	3
2. ACCESO A LA APLICACIÓN	4
2.1 Acceso mediante enlace de notificación	4
2.2 Acceso desde Hezigunea	5
3. APLICACIÓN FIRMA DIGITAL	8
3.1 Ventana aplicación firma digital	8
2 FIRMAS DIGITALES.....	9
3.1 Resultados. Ventana principal	9
3.2 Filtros posibles.....	9
3.3 Paginación resultados	10
3.4 Acción sobre los resultados	11
3 ACCIONES SOBRE UN DOCUMENTO	12
3.1 Descargar documento	12
3.2 Rechazar documento	12
3.3 Firmar documento.....	13
4 NOTIFICACIONES	15
4.1 Notificaciones documentos pendientes de firma	15
4.2 Notificaciones documentos próximos a caducar	15
4. OBTENER DOCUMENTO FIRMADO	17
5. Preguntas Frecuentes: F.A.Q's	18
5.1 Información general	18
5.2 Acciones sobre el documento.....	18

1. REQUISITOS PREVIOS

Como requisito previo a poder firmar digitalmente, es necesario disponer de un medio de identificación electrónico para poder utilizar la presente funcionalidad. Se admiten las siguientes 3 opciones, proporcionadas por Izenpe, tal y como se muestra a continuación:



Identificación electrónica de Euskadi

Eusko Jaurlaritza / Gobierno Vasco solicita su autenticación.

Seleccione cuál de los siguientes medios de identificación desea utilizar:



DNI/NIE, contraseña y código SMS



Certificado profesional en la nube



Certificados digitales

[¿Cómo solicitar BakQ?](#)

Cancelar

La aplicación permite utilizar el acceso mediante BakQ, certificado profesional en la nube, o un certificado digital. En caso de no disponer de ninguno de ellos, se puede pinchar el enlace proporcionado en la propia pantalla, tal y como se muestra a continuación.

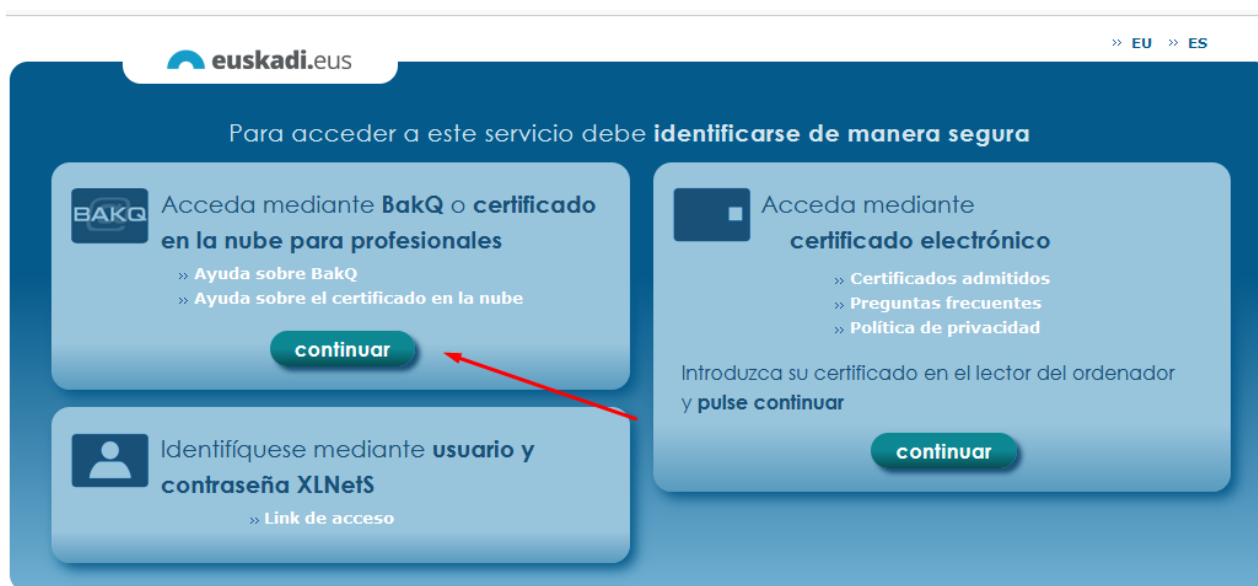
2. ACCESO A LA APLICACIÓN

Existen dos maneras de acceso a la funcionalidad de firma como se observa a continuación:

2.1 Acceso mediante enlace de notificación

Diariamente y en función de los documentos pendientes de firmar y el estado de los mismo, el usuario recibirá notificaciones indicando que tiene documentos pendientes de firma en el caso que los tuviera; o la notificación indicará que tiene documentos próximos a caducarse. En las propias notificaciones que son enviadas diariamente, y que se explican en el punto [NOTIFICACIONES](#) del presente documento, se envía el enlace a la nueva aplicación de firma digital de documentos. En concreto, en enlace es el siguiente: <https://www.hezkuntza.net/af43aFirmaWar/accesoGiltza>

Al acceder al enlace, en caso de no estar previamente identificado con un certificado digital, la aplicación muestra una pantalla similar a la presente donde debemos seleccionar la siguiente opción de autenticación:

La imagen muestra la interfaz de usuario de euskadi.eus para el acceso seguro. En la parte superior, hay un logo de euskadi.eus y enlaces a EU y ES. El título principal indica: "Para acceder a este servicio debe identificarse de manera segura". Hay tres opciones de acceso: 1. "Acceda mediante BakQ o certificado en la nube para profesionales" (con un icono de BakQ) que incluye enlaces a "Ayuda sobre BakQ" y "Ayuda sobre el certificado en la nube", y un botón "continuar" que es señalado por una flecha roja. 2. "Acceda mediante certificado electrónico" (con un icono de certificado) que incluye enlaces a "Certificados admitidos", "Preguntas frecuentes" y "Política de privacidad", y un texto que dice "Introduzca su certificado en el lector del ordenador y pulse continuar" con un botón "continuar". 3. "Identifíquese mediante usuario y contraseña XLNetS" (con un icono de usuario) que incluye un enlace a "Link de acceso".

Como siguiente paso se presentan las siguientes opciones de autenticación con certificado digital permitidas:

La imagen muestra la pantalla de identificación electrónica de Euskadi. En la parte superior, hay un logo de izepe y el título "Identificación electrónica de Euskadi". El texto indica: "Eusko Jauriaritza / Gobierno Vasco solicita su autenticación. Seleccione cuál de los siguientes medios de identificación desea utilizar:". Hay tres opciones de identificación: 1. "BAKQ DNI/NIE, contraseña y código SMS" (con un icono de BakQ). 2. "Certificado profesional en la nube" (con un icono de grupo de personas). 3. "Certificados digitales" (con un icono de documento). En la parte inferior, hay un enlace "¿Cómo solicitar BakQ?" y un botón "Cancelar".

Poniendo el ejemplo de autenticación mediante BakQ, la ventana te redirige a las opciones donde informar los datos personales / claves que te llevan a la autenticación única personal.

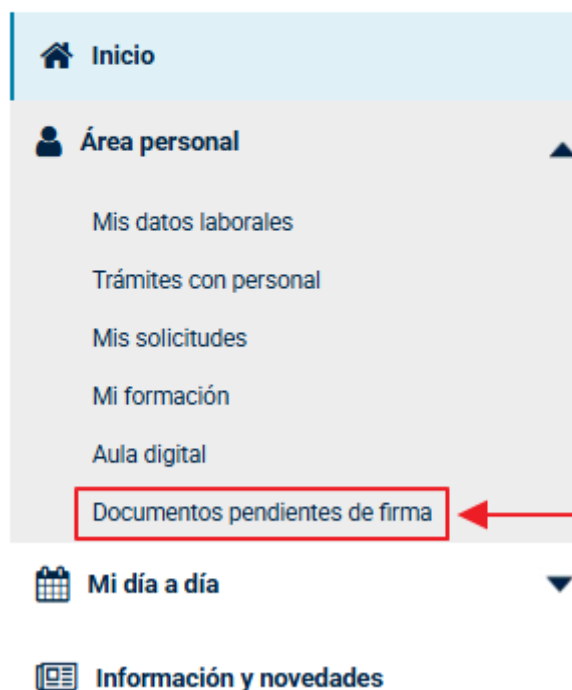
Una vez autenticado correctamente, se presenta la ventana con los documentos a firmar asociados a la persona, con un aspecto similar al siguiente:

2.2 Acceso desde Hezigunea

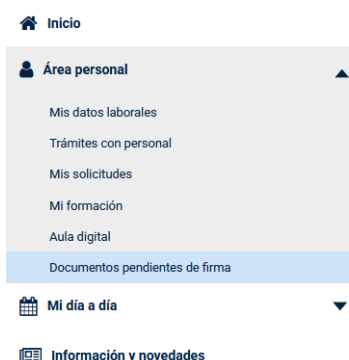
Se permite acceder también a la documentación pendiente de firmar desde la aplicación Hezigunea, que corresponde a siguiente enlace: <https://hezigunea.euskadi.eus/es/>

El acceso a Hezigunea se puede realizar mediante los métodos permitidos.

Una vez dentro, al pinchar sobre la opción 'Trámites con personal', aparece una nueva opción de menú 'Documentos pendientes de firma':



Al seleccionar la opción, se muestra en la ventana principal la pantalla donde se indica qué documentos están pendientes de firma en la parte superior, y se muestra, además, un resumen de los documentos firmados en los últimos 30 días. El aspecto de la pantalla es similar al siguiente:



Listado de documentos pendientes de firma

NOMBRE DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	FECHA DESDE	FECHA HASTA	ACCIONES
Toma de Posesión de Funcionario/a Interino/a	Toma de posesión	15/08/2025 00:08:14	22/08/2025 00:08:14	Firmar documento
Toma de Posesión de Funcionario/a Interino/a	Toma de posesión	16/08/2025 00:08:32	23/08/2025 00:08:32	Firmar documento
Toma de Posesión de Funcionario/a Interino/a	Toma de posesión	15/08/2025 00:08:14	22/08/2025 00:08:14	Firmar documento

Listado de documentos firmados en los últimos 30 días

No hay documentos firmados en los últimos 30 días



En la sección documentos pendientes de firmar, hay un botón que permite el acceso a la aplicación que posibilita la firma digital, explicada en la siguiente sección del documento. A pesar de todo, en caso de no estar logado con certificado digital previamente, tal vez porque se ha accedido a Hezigunea mediante

usuario y contraseña el sistema solicitará la autenticación a través de certificado digital, tal y como sucede en el acceso que se proporciona en las notificaciones. El usuario, deberá, por lo tanto, identificarse nuevamente.

3. APLICACIÓN FIRMA DIGITAL

3.1 Ventana aplicación firma digital

El acceso a la aplicación dará paso a la pantalla principal que tendrá un aspecto similar a la que se muestra a continuación.

La pantalla dispone de un menú principal en el que se permite cambiar de idioma mediante el botón situado a la derecha de la pantalla que se muestra a continuación:



Además, se muestra una tabla en la que se presentan por defecto la información de los documentos **Pendientes de firma asociados a la persona autenticada**. El aspecto de la misma es similar al siguiente:

Bandeja de firmas

> Criterios de filtrado: Estado = Pendiente de firmar

DESCARGAR DOCUMENTO FIRMAR DOCUMENTO RECHAZAR FIRMA RETIRAR DOCUMENTO

Tipo documento	Nombre Documento	codAplicacion	Fecha y Hora	Desde	Hasta
			25/04/2025 08:49:14	25/04/2025 08:49	25/04/2125 08:49
			25/04/2025 11:06:16	25/04/2025 11:06	25/04/2125 11:06
			21/02/2025 11:03:19		
			13/05/2025 13:52:11	20/02/2025 10:00	27/12/2025 23:59
			13/05/2025 13:52:11	20/02/2025 10:00	27/12/2025 23:59
			07/05/2025 09:28:30	07/05/2025 09:28	07/05/2125 09:28
			02/05/2025 09:05:09	02/05/2025 09:04	02/05/2125 09:04
			30/04/2025 18:39:42	30/04/2025 18:39	31/05/2125 18:39
			24/02/2025 11:56:05		
			24/02/2025 11:56:05		

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 3 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 10 de 30

La funcionalidad de esta ventana se explica más adelante en el documento.

2 FIRMAS DIGITALES

3.1 Resultados. Ventana principal

La tabla que presenta la relación de documentos a firmar para la persona autenticada presenta el siguiente aspecto, y viene ya por defecto filtrada por los documentos que están pendientes de firma:

Bandeja de firmas

[Criterios de filtrado: Estado = Pendiente de firmar](#)

DESCARGAR DOCUMENTO FIRMAR DOCUMENTO RECHAZAR FIRMA RETIRAR DOCUMENTO

Tipo documento ↓ ↑	Nombre Documento ↓ ↑	codAplicacion ↓ ↑	Fecha y Hora ↓ ↑	Desde ↓ ↑	Hasta ↓ ↑
			25/04/2025 08:49:14	25/04/2025 08:49	25/04/2125 08:49
			25/04/2025 11:06:16	25/04/2025 11:06	25/04/2125 11:06
			21/02/2025 11:03:19		
			13/05/2025 13:52:11	20/02/2025 10:00	27/12/2025 23:59
			13/05/2025 13:52:11	20/02/2025 10:00	27/12/2025 23:59
			07/05/2025 09:28:30	07/05/2025 09:28	07/05/2125 09:28
			02/05/2025 09:05:09	02/05/2025 09:04	02/05/2125 09:04
			30/04/2025 18:39:42	30/04/2025 18:39	31/05/2125 18:39
			24/02/2025 11:56:05		
			24/02/2025 11:56:05		

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 3 SIGUIENTE ÚLTIMO

10 Mostrando 1 - 10 de 30

En la tabla, se encuentra la información de los documentos asociados a la persona conectada, así como la información de los plazos de vigencia de la firma. Es importante conocer que una vez alcanzado la fecha hasta de un documento, NO se va a poder firmar.

3.2 Filtros posibles

La visión de la tabla se puede cambiar ya que, **por defecto, se muestra con los documentos Pendientes de firma** con un filtro preestablecido en el buscador.

El buscador aparece cerrado por defecto, y tiene el siguiente aspecto:

Bandeja de firmas

[Criterios de filtrado:](#)

Pulsando en la opción indicada, se abrirá una sección en la que vemos los posibles filtros que son Estado del documento y Tipo de documento, como se muestra a continuación:

Bandeja de firmas

[Criterios de filtrado:](#)

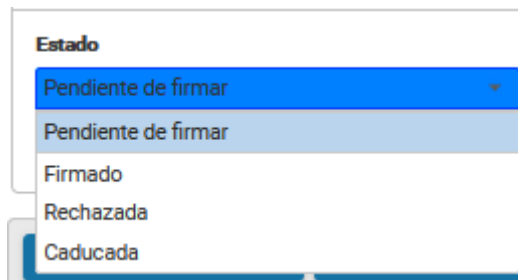
Estado

Pendiente de firmar

Tipo documento

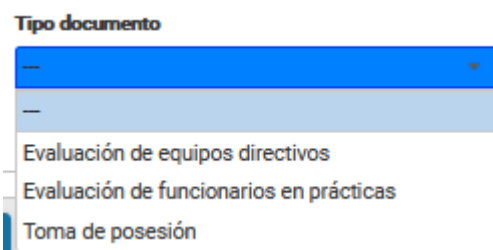
—

En la actualidad, los estados existentes en la aplicación son los siguientes:



- **Pendientes de firmar:** Documento que requiera firmarse por el usuario autenticado, sin firma aún cuya fecha fin no ha vencido. Es decir, está en plazo de ser firmado. Los documentos pendientes de firma pueden ser Consultados, Firmados y Rechazados
- **Firmada:** Documento firmado. Los documentos Firmados pueden ser consultados.
- **Rechazada:** Documento cuya firma ha sido rechazada por la persona firmante. Los documentos Rechazados pueden ser consultados.
- **Caducada:** Documento que requería firma, pero no se ha firmado en el plazo habilitado, y por lo tanto ha vencido cambia a estado Caducado de forma automática por el sistema. Sobre los documentos en este estado no se puede hacer ninguna acción.

En cuanto a los Tipos de documentos en la actualidad existen definidos estos 3 Tipos de clasificación.



En concreto son los siguientes:

- **Evaluación de equipos directivos:** únicamente se tendrán documentos de este tipo en caso de que la persona esté en un proceso de ser evaluado como equipo directivo
- **Evaluación de funcionarios en prácticas:** únicamente se tendrán documentos de este tipo en caso de que la persona conectada sea tutor o tutora o pertenezca a un equipo directivo y tenga algún funcionario en prácticas que evaluar.
- **Toma de posesión:** únicamente se tendrán documentos de este tipo en caso de que se requiera firma de la toma de posesión por pertenecer a un colectivo habilitado para ello.

Una vez seleccionados los filtros deseados, pulsando 'Filtrar' se aplicarán los cambios en la tabla resultado.

3.3 Paginación resultados

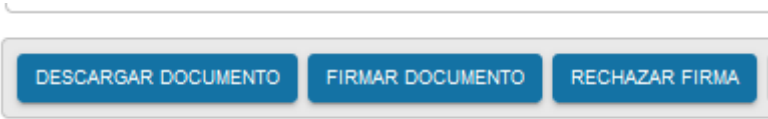
Hay que tener en cuenta, que puede ser que no se vean todos los registros a la vez, por lo que podemos ir navegando entre las diferentes páginas mediante la botonera inferior de dicha tabla, que tiene el siguiente aspecto:



En cada página se mostrará el número de filas determinado en el recuadro inferior. Para avanzar y/o retroceder entre las páginas, deberá pulsar los botones situados para ello en el inferior de la pantalla. Si se desea modificar el número de filas mostradas por pantalla, puede editar este número y escribir el que quiera consultar.

3.4 Acción sobre los resultados

En la parte superior de la tabla se encuentra la botonera con las acciones que se pueden realizar a nivel de documento. Para ello, es necesario colocarse en un registro de la tabla y seleccionar alguna de estas acciones:



Nota: Cuando una fila está seleccionada, el aspecto de la fila se queda de color diferenciado tal y como se observa a continuación:

Tipo documento	Nombre Documento	codAplicacion	Fecha y Hora	Desde	Hasta
			08/10/2024 09:13:04	08/10/2024 09:13	08/10/2025 09:13
			05/11/2024 08:39:01	05/11/2024 08:39	05/11/2025 08:39

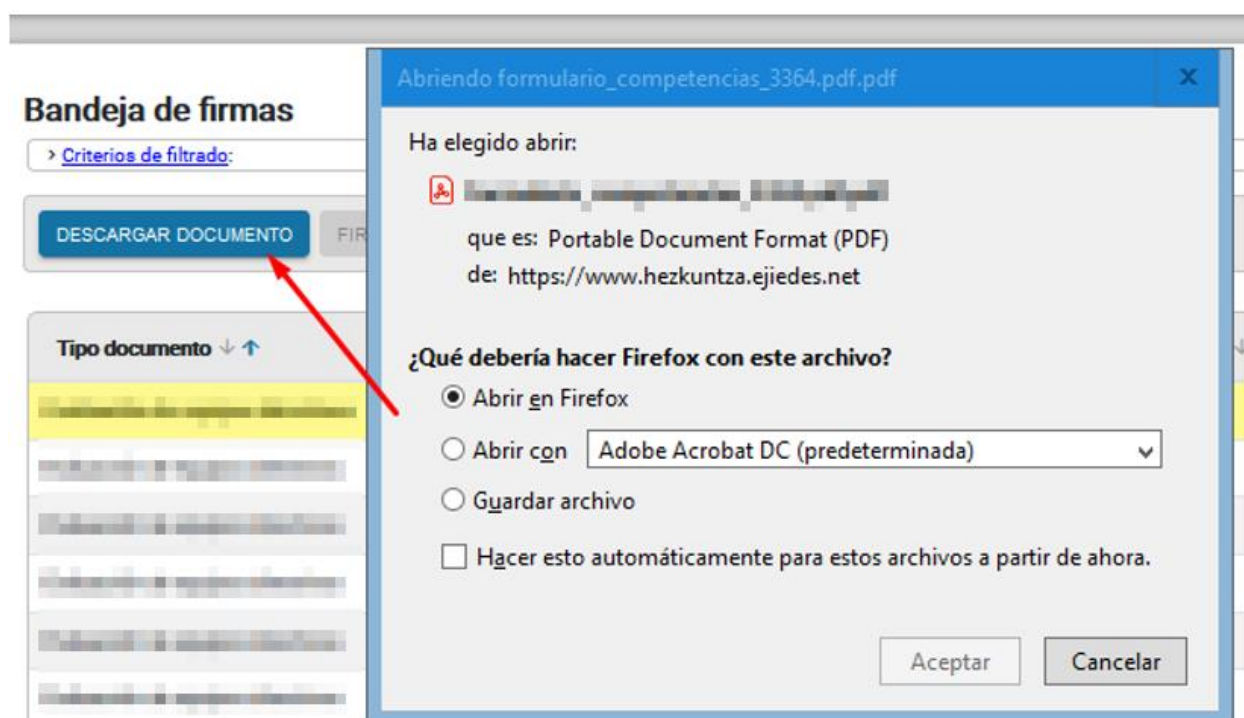
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 2 de 2

3 ACCIONES SOBRE UN DOCUMENTO

3.1 Descargar documento

Permite consultar el documento de forma previa a la firma digital.

Posicionarse en el registro de la tabla para el que se quiere consultar el contenido del documento y pulsar el botón DESCARGAR DOCUMENTO, que permitirá la descarga del mismo tal y como se observa a continuación:



Los documentos caducados no se permiten descargar.

Nota: al firmar un documento no se deja constancia visual de dicha firma sobre el propio documento, por lo que, a pesar de que el documento esté firmado, al descargárselo no se observa la firma en el mismo.

3.2 Rechazar documento

Una vez revisado el documento, puede decidir no firmarlo. Para ello, tiene disponible la funcionalidad de Rechazo del documento.

Una vez rechazado el documento cambia a estado Rechazado, pudiendo ser solamente consultable.

Para rechazarlo, es necesario posicionarse en el registro de la tabla que contiene el documento a Rechazar y pulsar el botón RECHAZAR DOCUMENTO. En este caso, la aplicación obliga a informar un motivo de rechazo que es necesario introducir para que el documento conste como rechazado.

La ventana emergente que sale al pulsar RECHAZAR DOCUMENTO tiene el siguiente aspecto:

Rechazar firma

Motivo del rechazo

Motivo del rechazo

CANCELAR ACEPTAR

El estado del documento cambia de estado de **Pendiente de Firmar** a **Rechazado**.

3.3 Firmar documento

Para firmar digitalmente un documento, es necesario posicionarse en el registro de la tabla que contiene el documento a Firmar y pulsar el botón **FIRMAR DOCUMENTO**. Esta acción abre una ventana emergente con los posibles certificados electrónicos disponibles para la elaboración de la firma.

Firmar documento

Documento

Firmar

Dokumentu mota

FIRMAR DOCUMENTO

Identificación electrónica de Euskadi

Eusko Jaurlaritzak / Gobierno Vasco solicita su autenticación.

Seleccione cuál de los siguientes medios de identificación desea utilizar:

BAKQ

DNI/NIE, contraseña y código SMS

Certificado profesional en la nube

LEHENA AURREKOA 1 orrialdetik 1 HURRENGOA AZKENA

Poniendo el ejemplo de autenticación mediante BakQ, la ventana te redirige a las opciones donde informar los datos personales / claves que te llevan a la autenticación única personal.

EUSKO JAURLARITZAK / GOBIERNO VASCO
SOLICITA SU AUTENTICACIÓN

DNI / NIE

CONTRASEÑA

[¿Olvidó su contraseña?](#)

CONTINUAR

[> ¿No tiene BakiQ? Solicítela](#)
[> Necesita ayuda](#)

ee
uztopa

Una vez continuado los pasos de autenticación y realizada la firma se presenta un mensaje informativo del éxito de la realización de la misma.



El estado del documento cambia de estado de Pendiente de Firmar a Firmado.

4 NOTIFICACIONES

Con el objetivo que las firmas de los documentos sean atendidas en plazo se establece un sistema de avisos a las personas con documentos pendientes de firmar.

En el cuerpo de los avisos se representa un enlace directo a la aplicación para poder realizar la firma desde los propios dispositivos móviles, estando la aplicación adaptada para tal fin.

Se consideran los siguientes escenarios de avisos y estructuras de mails específicos:

4.1 Notificaciones documentos pendientes de firma

Notificación de existencia de documentos pendientes de firma en plazo vigente:

Asunto:
Sinaduraren zain dagoen dokumentazioa / Documentación pendiente de firma

Mensaje(Bilingüe):
Sinaduraren erretiluan sinatzeko zain dauden dokumentuak dituzu.
Sartu hurrengo estekan zure ziurtagiri digitalarekin:
<https://www.hezkuntza.net/af43aFirmaWar/accesoGiltza>

Behin sinadura erretiluan dokumentua nork bidali dizun egiaztatu dezakezu, ze dokumentu mota den ikusi eta dokumentua sinatu aurretik ikusi daiteke. Mesedez, kudeatu zure dokumentuak atxikitutako estekan.

Tiene documentos pendientes de firmar en su bandeja de firma.
Acceda con su certificado digital mediante el siguiente enlace:
<https://www.hezkuntza.net/af43aFirmaWar/accesoGiltza?>

Una vez en la bandeja de firma podrá comprobar quién le remite el documento, el tipo de documento y se permitirá visualizar el documento antes de firmarlo. Proceda a la gestión de los mismo mediante el link adjunto.

4.2 Notificaciones documentos próximos a caducar

Notificación de existencia de documentos pendientes de firma con proximidad a caducar en 3 días.

Gaia:

Hurrengo iraungitze-dokumentazioa sinatzeko / Próxima caducidad documentación a firmar

Mezua(elebidun):

Iraungitzear dauden dokumentuak dituzu zure erretiluan.

Sinatzeko data heltzen denean, dokumentua ez da eskuragarri egongo.

Sartu hurrengo estekan zure ziurtagiri digitalarekin:

<https://www.hezkuntza.net/af43aFirmaWar/accesoUrl>

Behin sinadura erretiluan dokumentua nork bidali dizun egiaztatu dezakezu, ze dokumentu mota den ikusi eta dokumentua sinatu aurretik ikusi. Mesedez, kudeatu zure dokumentuak atxikitutako estekan.

Dispone de documentos en su bandeja próximos a caducarse.

Una vez vencida la fecha para la firma el documento dejara de estar disponible.

Acceda con su certificado digital mediante el siguiente enlace: :

<https://www.hezkuntza.net/af43aFirmaWar/accesoUrl>

Una vez en la bandeja de firma podrá comprobar quién le remite el documento, el tipo de documento y se permitirá visualizar el documento antes de firmarlo. Proceda a la gestión de los mismo mediante el link adjunto.

4. OBTENER DOCUMENTO FIRMADO

En algunos casos como son los documentos de toma de posesión, el interesado recibirá una notificación en el buzón MI CARPETA (<https://www.euskadi.eus/mi-carpeta/web01-sede/es/>) con la copia de dicho documento con el superlocalizador del mismo.

No todos los tipos de documentos generan notificación en Mi Carpeta, solo los que el Departamento ha considerado que se deben notificar.

5. Preguntas Frecuentes: F.A.Q's

5.1 Información general

5.1.1 En qué dispositivos/navegadores, funciona la aplicación?

La aplicación está certificada y debe funcionar de forma adecuada **en dispositivos móviles (Smartphone/Tablet) y ordenadores personales**, bajo los navegadores estándar Chrome, Safari, Firefox,..., y sobre distintos sistemas operativos (Windows, Android, IOS, Macintosh, Linux, Chrome Os,...

5.1.2 ¿Es necesario disponer de un certificado digital específico para firmar digitalmente?

NO, el ciudadano puede logarse con su certificado digital personal. En caso de NO disponerlo puede solicitar su **BakQ** en <https://www.izenpe.eus/bakq-la-llave-maestra-de-la-identificacion-electronica-para-la-ciudadania/webize00-cn2ciudadania/es/>

5.1.3 ¿Debo entrar a mirar qué documentos tengo pendientes de firma?

NO, el sistema de notificaciones de la aplicación se encargará de notificar cuando se disponen de documentos pendientes de firma, y cuando dispone de documentos próximos a alcanzar el plazo límite de firma. En las notificaciones por correo electrónico, se añade el acceso a la aplicación

5.1.4 He borrado los emails de la notificación o solo he recibido SMS, ¿puedo acceder a la aplicación?

SI, se puede acceder a la aplicación sin conocer la dirección electrónica. En Hezigunea, en el apartado 'Trámites con personal', se ha habilitado una sección llamada 'Documentos pendientes de firma' que además de un resumen con los documentos pendientes, permite el acceso a la aplicación

5.1.5 He accedido a Hezigunea, sin embargo, al pinchar en la sección documentos pendientes de firma, al ir a firmar un documento, me pide autenticarme con BakQ. ¿Porque ocurre esto?

El acceso a Hezigunea se ha realizado por un método que no se considera seguro para la aplicación, por ello se vuelve a solicitar una **autenticación segura**.

5.2 Acciones sobre el documento

5.2.1 ¿Se pueden visualizar los documentos antes y después de realizar alguna acción?

SI, el botón descargar documento permite la descarga del documento siempre y cuando no se haya caducado.

5.2.1 ¿Si no realizo ninguna acción sobre el documento, lo tendré en la bandeja de entrada de las firmas?

SI, siempre y cuando no se haya alcanzado la fecha de caducidad de dicho documento. Este plazo de firma permitido es variable en función del tipo de documento.

5.2.1 ¿Se pueden visualizar los documentos antes y después de realizar alguna acción?

SI, el botón descargar documento permite la descarga del documento siempre y cuando no se haya caducado.

5.2.3 ¿Puedo firmar un documento rechazado o caducado que no he gestionado en plazo?

NO, será necesario ponerse en contacto con el organismo pertinente para indicar el problema.

5.2.4 Tras firmar el documento, al descárgalo, ¿se aprecia algún cambio en el documento?

NO, el documento a pesar de estar firmado no muestra ningún indicador visual de dicha firma.

5.2.5 Al firmar la toma de posesión, ¿se debe ver inmediatamente en mi carpeta?

NO, algunos documentos no solo se firman únicamente por la persona implicada, sino que varios de ellos pueden requerir una segunda firma de otro organismo. Por ello, la notificación en mi carpeta de dicho documento, siempre y cuando se haya decidido notificar dicho tipo, se encontrará en mi carpeta.