

PREGUNTAS FRECUENTES ACCESO CIUDADANÍA

Requisitos generales

Para poder acceder al área privada de la Web de Empleo Público es necesario disponer

de uno de los siguientes elementos:

- BakQ.
- Un certificado digital.(DNI electrónico, certificado emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, certificado de ciudadano de Izenpe)

Requisitos técnicos

Para poder acceder con un certificado digital, ya sea haciendo uso del DNI electrónico o Tarjeta Profesional Electrónica (TPE), es necesario que tu ordenador tenga estos elementos:

Sistema operativo Windows, Mac OS X o Linux

Navegador de internet actualizado. La Web de Empleo Público es compatible con los navegadores siguientes:

- Microsoft Edge
- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Opera

En el caso de certificados digitales, es necesario disponer de un lector de tarjetas inteligentes que cumpla el estándar ISO-7816 junto con el programa que permita leer los certificados de las tarjetas (software criptográfico) adecuado al tipo de certificado que utilices:

Para la TPE y la tarjeta de ciudadano, puedes obtenerlo en la web de Izenpe, en el apartado "Certificados digitales - Gestionar un Certificado digital - Puesta en marcha de un Certificado"

Para el e DNI puedes obtenerlo en la web - <http://www.dnielectronico.es>

Certificados de acceso

¿Qué es un certificado digital?

De forma breve, podemos decir que un certificado digital es un documento digital incluido habitualmente en una tarjeta, que se asocia mediante una entrega personalizada por parte de un agente certificador y la utilización de una clave privada, con su portador.

Documentos como el DNI electrónico, la tarjeta de ciudadano o la Tarjeta profesional de Osakidetza, disponen de certificados digitales, lo que las dota de mayor seguridad que, por ejemplo, el DNI tradicional.

Mediante la utilización de cualquiera de estas tarjetas y el uso de claves conocidas sólo por el titular del certificado, es posible garantizar con un alto nivel de seguridad la identidad de los interlocutores en una comunicación telemática, ya sea para intercambio de información o acceso a datos.

La utilización del certificado digital asociado a un documento permite también comprobar características no visibles del propio documento, como por ejemplo, la fecha de visualización, la fecha de descarga o la modificación posterior del documento.

En el caso que desee solicitar el e-DNI, encontrará más información en www.dnielectronico.es

En el caso que desee solicitar la BakQ, podrá hacerlo mediante [Izenpe](#) o en los [KZgunea](#).

¿Qué es la BakQ?

BakQ es un sistema de identificación, autenticación y firma electrónica para personas físicas, emitido por Izenpe. Permite la consulta y tramitación online en distintos servicios de las administraciones vascas, a través de un certificado cualificado emitido en un repositorio centralizado (en la 'nube'), que servirá para los actos de firma.

Consta de:

- Autenticación: DNI/NIE de la persona usuaria y contraseña.
- Verificación de la autenticación, que puede ser:
 - o Mediante juego de coordenadas con 16 posiciones (si se solicitó antes del 02/02/2021).
 - o Mediante código enviado por SMS al teléfono móvil (si se solicitó después del 02/02/2021).

B@kQ no tiene soporte físico, y es personal e intransferible.

Para poder solicitar la BakQ es necesario:

- Ser mayor de 16 años.
- Cuenta de correo electrónico activa.
- Teléfono móvil.

Si no tengo BakQ, ¿cómo puedo conseguir una?

Puedes acudir a solicitarla a cualquiera de los siguientes centros con tu DNI o Pasaporte en vigor:

- Oficinas de atención presencial Zuzenean de Gobierno Vasco.
- Oficinas de atención presencial de la Diputación Foral de Gipuzkoa y Bizkaia.
- Cualquier centro KZgunea.
- La oficina de atención al ciudadano de tu Ayuntamiento.

- Mostradores del centro de Osakidetza que te corresponda.

□ Puntos de atención presencial de Izenpe

Además de todas estas opciones tienes la opción de solicitarla mediante videollamada

Ya he obtenido la BakQ, ¿puedo utilizarla directamente?

No. Tienes que activarla siguiendo las indicaciones del correo electrónico que Izenpe te ha enviado.

Una vez activado, ¿cómo uso la BakQ?

Para utilizar su BakQ, para identificarse electrónicamente o realizar firmas electrónicas

avanzadas se le solicitarán los siguientes elementos:

- DNI
- Contraseña
- Clave recibida mediante SMS en su móvil o las coordenadas solicitadas de su juego de barcos

¿Cómo son las coordenadas de la BakQ?

Las coordenadas que Izenpe proporciona en distintos soportes susceptibles de ser usados para autenticarse y firmar electrónicamente se componen de 16 caracteres alfabéticos y sus correspondientes números.

BakQ emitidas a partir del 1 de febrero de 2021

Todas las BakQ emitidas a partir de esta fecha traen incorporadas como uno de los factores de seguridad, una clave que se recibe por sms en el móvil y que sustituye al juego de coordenadas. Se mantienen los otros dos factores de seguridad que son el DNI o Pasaporte y la contraseña.

Tengo BakQ y quiero cambiar el modo de identificación de coordenadas a OTP, ¿cómo lo hago?

Desde Izenpe se van a ir enviando progresivamente correos electrónicos a los usuarios

para poder realizar este cambio. Tendrá que seguir las instrucciones.

Si todavía no lo ha recibido, puede realizarlo desde el panel de gestión de su BakQ en la página de Izenpe

<https://servicios.izenpe.com/jbbak/mostrarWelcome.do>

¿Dónde está la contraseña?

En el proceso de activación de su BakQ a través del correo electrónico, Izenpe le remitirá un sms al móvil que nos proporcionó con una contraseña. Esta contraseña deberá ser cambiada.

¿Cómo cambio la contraseña de mi B@kQ? He olvidado mi contraseña

Desde la página de Izenpe

(<https://servicios.izenpe.com/jbbak/mostrarWelcome.do>)

puede modificar la contraseña de su B@kQ o solicitar una nueva (restablecer contraseña).

¿Puedo anular mi BakQ?

Sí, puede anularla tanto presencialmente en su centro de salud con su DNI en vigor o a través de la página de Izenpe accediendo al panel de control de su BakQ.

(<https://servicios.izenpe.com/jbbak/mostrarWelcome.do>).

Al utilizar la BakQ me dice que está bloqueada ¿Qué hago?

Dispone de 5 intentos para introducir los datos solicitados de manera correcta, al siguiente intento su BakQ quedará bloqueado. Puede desbloquearlo en la página de

Izenpe (<https://servicios.izenpe.com/jbbak/mostrarWelcome.do>) pinchando en restablecer contraseña o desde el panel de gestión de la BakQ, pinchando en "olvidó su contraseña".

¿Puedo solicitar una BakQ en nombre de un tercero?

No, en ningún caso una tercera persona puede tramitar la solicitud de una BakQ en nombre de otra, ni siquiera en casos de representación legal, tutelar o similar.

En esos casos la persona representante deberá solicitar BakQ y ejercer la representación en primera persona ante el servicio correspondiente.

Mi BakQ va a caducar ¿Cómo puedo renovarla?

Izenpe avisa 30 días antes de la fecha de caducidad de su BakQ por correo electrónico

indicando los pasos a seguir para su renovación.

Si llega la fecha de caducidad y no se ha renovado debemos solicitar una BakQ nueva siguiendo los mismos pasos que la primera vez.

En la renovación el segundo factor (juego de coordenadas) será sustituido por un SMS a su teléfono móvil para los usos que haga a futuro. Por ello se solicitará que el número de teléfono utilizado sea de uso exclusivo del titular de la BakQ y no podrá ser compartido con otro usuario.

Uso mi BakQ con coordenadas, ¿puedo cambiarlas por un código enviado por SMS?

Sí, si desea que su segundo factor sea un código enviado por SMS a su teléfono móvil

en lugar de utilizar coordenadas puede realizar el cambio desde el panel de gestión de

BakQ (<https://servicios.izenpe.com/jbbak/mostrarWelcome.do>).

Si compartía correo electrónico con otra persona usuaria de BakQ ¿Cómo

podemos modificarlo?

Si al renovar su BakQ detectamos que su correo electrónico ya está siendo usado por otra persona usuaria le solicitaremos cambiarlo por otro registrado únicamente por usted.

Si compartía teléfono móvil con otra persona usuaria de BakQ ¿Cómo podemos modificarlo?

Si al renovar su BakQ detectamos que su número de móvil ya está siendo usado por otra

persona usuaria tendrá dos opciones:

- Modificarlo por un número de teléfono diferente y no compartido.
- Continuar con el mismo. Comprobaremos con el envío de la contraseña que está

en su posesión y la BakQ del otro/a usuario/a será revocado por seguridad.

Esa

persona será informada por correo electrónico.

Quiero cambiar el correo electrónico de contacto de Bak/BakQ, ¿Cómo puedo hacerlo?

Se pueden actualizar y cambiar los datos de contacto con Izenpe desde el portal de servicios de Izenpe, accediendo al panel de gestión de [BakQ](#)

¡Recuerde! No puede compartir el correo electrónico o teléfono móvil con otro usuario de BakQ.

Y, el número de teléfono móvil, ¿Puedo cambiarlo?

Del mismo modo que la dirección de correo electrónico de contacto, los cambios del

teléfono móvil se realizarán en el portal de servicios de Izenpe, accediendo al panel de gestión de [BakQ](#).

¡Recuerde! No puede compartir el correo electrónico o teléfono móvil con otro usuario de BakQ.

¿Puedo tener más de una Bak o BakQ?, ¿Se pueden compartir?

No. Bak/BakQ es un medio de identificación electrónica personal por lo que cada

persona únicamente dispondrá de uno y además será personal e intransferible