



**ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LAS SOLICITUDES Y DOCUMENTACIÓN
ASOCIADA A LA EMISIÓN DEL INFORME PRECEPTIVO Y VINCULANTE DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA PARA LA PROPUESTA DE INCLUSIÓN EN
LISTAS DE EXPORTACIÓN A PAÍSES TERCEROS (R.D. 993/2014)
Rv3 (27/10/2023)¹**

El *Procedimiento de solicitud de inclusión en listas de establecimientos autorizados para exportar productos de origen animal destinados al consumo humano a terceros países*² recopila la relación de países terceros que exigen lista específica. En el Anexo I de este procedimiento se resumen los productos, las actividades y los casos en los que el expediente de autorización se tiene que acompañar de documentación (cuestionarios/formularios establecidos por países terceros). La información del Anexo I está desarrollada en cada procedimiento específico de autorización³ y los operadores deben tramitar solicitud de inclusión en listas cuando hayan comprobado que cumplen con los requisitos.

De acuerdo con el punto 3 del artículo 11 del R.D. 993/2014, la Dirección General de Salud Pública (DGSP) emitirá un informe preceptivo y vinculante a la Dirección General de Sanidad de la Producción Agraria teniendo en cuenta las autorizaciones, el historial de cumplimiento de la legislación, la fiabilidad de los autocontroles, los informes, actas y registros de autoridad competente de la Comunidad Autónoma (CA).

Teniendo en cuenta la casuística obtenida de la revisión de los expedientes y los resultados de la evaluación de la documentación por parte de los países terceros a comienzos del año 2021 se elaboró una nota informativa que recopiló la relación de aspectos a tener en cuenta en la tramitación de las solicitudes y en la preparación de la documentación que va a acompañar al informe preceptivo y vinculante de la DGSP. La aplicación de esta nota ha simplificado las comunicaciones en la gestión de los expedientes, pero aún se mantiene un porcentaje importante de solicitudes tramitadas incorrectamente que finalmente no presentan los cuestionarios y/o la documentación específica exigida por el país tercero de forma adecuada. En la revisión de esta nota informativa se detalla con más claridad que la no presentación de la documentación exigida por parte de los países terceros supone un incumplimiento de uno de los requisitos del procedimiento de autorización y conlleva la emisión de un informe desfavorable de la DGSP.

Finalmente, otro de los aspectos que justifica la revisión de la nota informativa es la inclusión de un punto adicional relacionado con las solicitudes de información adicional que los países terceros demandan tras la revisión de la documentación enviada por las autoridades españolas (Vietnam, Singapur, Corea del Sur, etc.) o la documentación que debe enviarse en aquellos

¹ Apéndice de cambios: Revisión 3 (27/10/2023.). Se actualizan enlaces.

² Procedimiento de solicitud de inclusión en listas de establecimientos autorizados para exportar productos de origen animal destinados al consumo humano a terceros países (disponible en los siguientes enlaces)

<https://servicio.magrama.gob.es/cexgan/DocumentacionPublica/ProcedimientoInclusionListas.pdf>

<https://www.sanidad.gob.es/areas/sanidadExterior/exportacion/operadores/home.htm>

³ Los procedimientos específicos de autorización: Información de Mercados (CEXGAN) o en:

<https://www.sanidad.gob.es/areas/sanidadExterior/exportacion/operadores/home.htm>



casos que el país tercero exige cuestionarios de renovación (p.e. Malasia mataderos). En estos expedientes, se están produciendo demoras de los plazos establecidos por los países terceros como consecuencia de una inadecuada preparación de la documentación adicional o de los cuestionarios de renovación por los “errores tipo” como: traducción incorrecta o no concordancia con lo solicitado por el país tercero. Al objeto de mejorar la gestión de esta información adicional se ha adoptado la decisión de aplicar el Sistema de Notificaciones Electrónicas por Comparecencia (SNEC) con el objetivo de agilizar el envío de la información solicitada por los países terceros.

1º) Tramitación de solicitudes artículo 11

En la evaluación de solicitudes que se realiza en esta unidad para continuar con su tramitación, se desestiman por las siguientes causas:

- Tipo de solicitud incorrecta:
 - Solicitar “Modificación del alcance de autorización” cuando el establecimiento no se encuentra autorizado por el país tercero, por lo que el tipo de solicitud que tendrían que haber realizado es “Autorización en lista”.
 - Solicitar “Autorización en lista” cuando el establecimiento ya se encuentra autorizado para exportar a ese país y lo que desea es que se amplíe la autorización que dispone a nuevos productos y/o actividades, en este caso el tipo de solicitud que tendrían que haber realizado es “Modificación de alcance de la autorización”
 - Solicitar “Exclusión del listado” cuando lo que se pretende es renunciar a continuar con la tramitación del expediente que está en curso. En estos casos, la solicitud de renuncia voluntaria se debe realizar directamente por el operador a la unidad competente del MAPA mediante correo electrónico (exportacionanimal@mapa.es), y no a través de CEXGAN.
- Otros errores que suponen la desestimación de la solicitud:
 - Inclusión en la solicitud de actividades y/o productos que el establecimiento no tiene contemplados en el RGSEAA.
 - Solicitud de productos que no están incluidos en el ámbito de aplicación del procedimiento específico de autorización.
 - Solicitud de productos que están incluidos en el ámbito del procedimiento, sin embargo, el tipo de productos que desean exportar no están incluidos dentro de los productos solicitados, como por ejemplo solicitar productos cárnicos cuando lo que quieren exportar son platos preparados (fabada, cocido...) o salsas con algún ingrediente cárnico.
 - Solicitudes de productos compuestos sin disponer de la clave, categoría y /o actividad correspondiente según lo establecido en la “Guía del Registro General Sanitario de la AESAN”
https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/seguridad_alimentaria/registro/Guia_RGSEAA.pdf



- Actualización de los datos en las listas de exportación:

Las empresas deben mantener actualizados todos sus datos (productos actividades, RGSEAA, razón social, dirección, etc.) en las listas de exportación en las que se encuentren autorizados. Por ello, cualquier cambio de la empresa que implique un cambio en las listas de exportación en las que está autorizado, deberá solicitarse en CEXGAN como “Cambio datos”.

Cuando se solicita “Cambio datos” en CEXGAN, es importante que el operador en el apartado **“otras indicaciones u observaciones”** especifique el tipo de cambio que solicita, por ejemplo: *Se solicita un cambio de razón social, actualmente figura XXXXXX, S.A. y la nueva razón que debe figurar en la lista de es YYYYYY, S.A.*

Los cambios de datos que supongan un cambio de domicilio por haberse producido un cambio en la ubicación de las instalaciones, conlleva un informe de evaluación de las nuevas instalaciones para determinar que estas reúnen los requisitos del país para el que se encuentra autorizado.

En síntesis, es muy importante que las solicitudes se ajusten a las actividades registradas y los productos estén de acuerdo con el ámbito de aplicación del procedimiento. Además, también es importante que las empresas mantengan actualizados todos sus datos en las listas de exportación en las que se encuentren autorizados, para evitar que en auditorías de países terceros, como ya ha ocurrido en varias ocasiones, se documenten no conformidades cuando se encuentren empresas en la que no hay coincidencia entre las actividades y productos incluidos en RGSEAA y los datos existentes en las listas de exportación, o bien cuando algunas actividades incluidas en las listas han dejado de ser operativas y no se ha actualizado la información en la lista del país tercero.

2º) Documentación asociada a expedientes de autorización

En la evaluación de los cuestionarios, formularios y documentación específica que solicitan determinados países terceros se detectan una serie de problemas recurrentes. A continuación, se indican ejemplos de los errores más frecuentes, y se incluyen recomendaciones de cómo debería enviarse la documentación.

a) Relacionados con N° RGSEAA

No se detalla correctamente en la documentación el N° RGSEAA del establecimiento, ya que en ocasiones se suprimen ceros o bien se incluyen referencias a siglas como por ejemplo “UE/CE” y “ES”. El número de RGSEAA que se debe indicar en todos los documentos debe coincidir exactamente con el que está inscrito en el RGSEAA de acuerdo a la base de datos de AESAN, sin quitar ceros y sin incluir siglas que no se corresponden con el número.

b) Relacionados con el formulario/cuestionario

- Formularios que no se corresponden con el original. No se puede modificar el formato original del formulario.



- Formularios que no se corresponden con la(s) actividad(es) y el(los) producto(s) solicitado(s), como por ejemplo en el caso de Chile, Corea del Sur o Malasia en los que existen distintos formularios en base a las actividades y/o productos solicitados.
- Respuestas a cuestiones que no se ajustan a lo que se pregunta. Las cuestiones de los formularios se deben cumplimentar ajustadas a lo que preguntan y si es necesario adjuntar documentación anexa.
- Falta de orden en las preguntas y en la documentación presentada. Las respuestas deben presentarse siempre en el orden en el que aparecen en el formulario y, si es necesario adjuntar documentación anexa, se debe referenciar correctamente y correlacionada o numerada con cada uno de los anexos aportados, tanto en el formulario como en la documentación adjuntada, coincidiendo ambas relaciones.
- Se repiten contenidos en preguntas que no procede esa inclusión, alargando el contenido de la respuesta y haciendo confusa su comprensión.
- Se referencia normativa derogada. Toda la normativa que se referencie en los formularios tiene que estar actualizada.
- En las referencias a los programas de muestreo no se debe incluir la coletilla “según Reglamento X”, hay que indicar en que consiste el programa, los parámetros analizados, los criterios aplicables y en el caso del país tercero con criterios normativos distintos debe cumplir con los requisitos del país de destino.

c) Relacionados con HACCP/APPCC

- En caso de solicitarse un resumen que incluya el contenido del plan APPCC, los aspectos más relevantes son diagrama de flujo (DF), el análisis de peligros y el cuadro de gestión de los PCC.
- En relación al diagrama de flujo muchos países terceros solicitan identificar y marcar los PCC en el diagrama (en el caso de que los haya). Las fases que aparecen en el diagrama de flujo tienen que estar nombradas de la misma manera que en las tablas de análisis de peligros y/o en los cuadros de gestión de PCC.
- Los cuadros de gestión de los PCC tienen que incluirse los límites críticos, sistema de monitorización, acciones correctoras y también las medidas de verificación que suele ser la parte que muchas empresas no incluyen en la documentación. Si en el cuadro de gestión hay aspectos que están desarrollados en una instrucción que se referencia, hay que adjuntar esa instrucción
- En relación con la descripción del proceso y las diferentes etapas hay que indicar la temperatura de salas y producto en cada una de las fases.
- No pueden incluirse labores de los SVO en ningún apartado del plan APPCC, (por ejemplo: triquina, inspección *ante mortem*, cualquier control oficial...).
- En el caso de no contar con PCC, se debe adjuntar un resumen de la tabla de análisis de peligros con los puntos de control y sistema de monitorización, y la denominación de las etapas debe concordar con el diagrama de flujo.

d) Relacionados con analíticas, boletines y certificados

- Las analíticas, los boletines y los certificados tienen que estar en vigor y ser recientes.

e) Relacionados con criterios de aceptación y rechazo

En los formularios de aquellos países, como por ejemplo Indonesia, Malasia o Singapur, que piden criterios de aceptación y rechazo, no sólo se piden límites o umbrales



microbiológicos, también hay que aportar los diferentes criterios aplicados (temperatura, condiciones de la materia prima, etc.).

f) Relacionados con la documentación, fotografías y planos

- Se aporta documentación de baja calidad (fotocopias borrosas) y con una resolución que no permite leer y distinguir correctamente las tablas, los planos, etc. La documentación que se aporte debe ser de una resolución adecuada que permita distinguir y leer claramente y sin esfuerzo. Igualmente, las leyendas en letra muy pequeña sobre planos o documentos muy grandes, obligan a ampliar y reducir continuamente y dificultan su revisión.
- En caso de solicitarse fotos y planos, deben adjuntarse en color y correcta resolución, además es importante que en los planos puedan entenderse los flujos de materias primas, producto y personal de todo el proceso productivo, que, cuando así lo exija el procedimiento, han de encontrarse traducidos correctamente al inglés (incluidas las leyendas).

g) Relacionados con la traducción

- En caso de que el país requiera la documentación en inglés, toda la documentación que se adjunte tiene que estar traducida al inglés (incluidos los registros, planos del establecimiento, certificado APPCC, certificado RGSEAA, certificado de calidad, etc.).
- La traducción debe ser correcta. Se ha de tener cuidado con la traducción al inglés de palabras como por ejemplo "danger" en lugar de "hazard", o "channels" cuando debería usarse "carcasses". Así mismo, determinadas siglas en español no pueden ser comprendidos por el país tercero y deberían traducirse correctamente o explicarse su significado: SANDACH, AESAN, SAS, SVO, ETAP, RD, PNCH...
- Las **analíticas** deben traducirse las partes más importantes al inglés: producto y parámetros analizados.

Como recomendación general, se considera que hay partes esenciales del sistema de autocontrol que las empresas deberían tener traducidas al inglés y actualizar los cambios que se vayan produciendo. Si las empresas aplican esta pauta gestionarán de forma más sencilla y rápida las solicitudes de autorización en CEXGAN y estarán más preparadas para la gestión de las auditorías de los países terceros.

h) Relacionados con los formatos

Los formatos establecidos para la documentación deben ser los descritos en cada procedimiento, pero no se pueden adjuntar en formato .jpg o .xls sino en formato .pdf, y deben pesar lo menos posible, siempre que se respete la resolución de las fotografías y planos.

i) Firma y sellado de los cuestionarios

Los cuestionarios deben ir firmados y sellados por los representantes de la empresa y/o por los SVO en los apartados que proceda.



3º) Revisión de expedientes/plazos para la corrección de las deficiencias

Aquellos expedientes asociados a procedimientos de autorización que incluyan la aportación de documentación o formularios específicos de país tercero los criterios de actuación serán los siguientes:

- a) Cuando el operador no haya presentado la documentación para validación por parte de los SO en los plazos establecidos en el RD 993/2014, la DGSP emitirá informe desfavorable al no cumplirse el requerimiento de documentación específica de país tercero.
- b) En el caso de presentarse la documentación, si en revisión de la misma se encontraran deficiencias, se solicitará el envío de la documentación corregida a través del Sistema de Notificaciones Electrónicas por Comparecencia (SNEC), llegando un correo informativo a la dirección de correo electrónico del establecimiento registrada en la base de datos de CEXGAN⁴, concediendo el plazo reglamentario de 10 días naturales para el acceso a la notificación y, una vez abierta la notificación, 10 días hábiles para la corrección y remisión de la documentación⁵ (ver ANEXO).

La documentación corregida será remitida por el operador mediante un correo electrónico a la Subdirección General de Sanidad Exterior (e-mail cuestionariosexportacion@sanidad.gob.es) poniendo en copia al correo corporativo de la Comunidad Autónoma (CA)⁶

En la gestión del expediente se podrán dar los siguientes supuestos:

- a) La empresa no ha accedido en los 10 días naturales a la notificación. En estos casos, la notificación se entiende practicada y así constará en el expediente (aparecerá como caducada en la sede electrónica). Se remitirá correo a la CA informando que se emitirá informe desfavorable que no son necesarias más actuaciones.
- b) La empresa ha accedido a la notificación en los 10 días naturales, pero no ha corregido la documentación en los 10 días hábiles. Se remitirá correo a la CA informando que se emitirá informe desfavorable dándose por concluidas las actuaciones.
- c) La empresa ha cumplido todos los plazos, pero en la documentación corregida se comprueba directamente que la empresa no ha dado respuesta a lo solicitado para la subsanación. Se remitirá correo a la CA informando que se emitirá informe desfavorable y que no son necesarias más actuaciones.
- d) La empresa ha cumplido todos los plazos y la documentación corregida es correcta, pero hay aspectos, que una vez evaluados por esta unidad, se considera que requieren la validación y/o visado del cuestionario por parte del Servicios Oficiales. En este caso, se solicitarán tales

⁴ Los operadores deben tener actualizados los datos del establecimiento (correo electrónico) de la base de datos de CEXGAN. La SGSE tomará los datos del correo electrónico que figura en la solicitud tramitada por el operador. ⁵ Artículo 68.1 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

⁶ La dirección corporativa de la CA será incluida por la SGSE en el correo de notificación SNEC en base a la información proporcionada por las CCAA



aspectos a la CA para que puedan devolverlos una vez verificados y/o visados por los Servicios Oficiales.

e) La empresa ha cumplido todos los plazos, la documentación corregida es correcta y tan sólo incluía aspectos formales o de formato y no requiere validación y/o visado de los Servicios Oficiales, podrá emitirse informe favorable. Se remitirá correo a la CA informando de este dictamen y que no son necesarias más actuaciones.

Finalmente, se informa a los operadores que una vez que envíen la documentación corregida, no es necesario que remitan consultas para preguntar en qué situación se encuentra el expediente. El resultado de la evaluación se puede conocer consultando el estado del expediente en CEXGAN. Al respecto, las situaciones posibles serán:

- ✓ C.D. MSCBS (indica que el proceso de revisión está en curso)
- ✓ F. MSCBS (indica que su documentación cumplía con los requisitos y se ha emitido un informe favorable), Esto no significa que el establecimiento esté autorizado, sino que el expediente sigue el trámite establecido en el procedimiento.
- ✓ DESF. MSCBS (indica que su documentación no cumplía los requisitos y se ha emitido un dictamen desfavorable)

4º) Solicitudes de información adicional tras la revisión del expediente por parte de los países terceros/ Cuestionarios de renovación autorizaciones países terceros

Cuando las Autoridades sanitarias del país tercero, tras revisar la documentación recibida, requieran información adicional, o cuando por exigencias del país tercero, se requiera enviar un cuestionario de renovación de la autorización se seguirá una sistemática similar a la seguida en la revisión de la documentación en la gestión de artículo 11 de inclusión en listas.

El proceso se iniciará con una comunicación por parte de la Subdirección General de Sanidad Exterior del Ministerio de Sanidad a los Servicios Oficiales de la CA incluyendo la información adicional y el cuestionario de renovación que haya sido solicitado por el país tercero y los plazos aplicables. Los Servicios Oficiales de la CA lo trasladarán al establecimiento. Los plazos aplicables se ajustarán para que la empresa pueda aportar la documentación, pueda ser verificada por los Servicios Oficiales, revisada por la SGSE y cuente con un plazo final para corregir la documentación, en el caso que la SGSE detecte deficiencias.

Salvo que las Autoridades del país de destino establezcan otra cosa, o el tipo de información solicitada así lo aconseje (ej. videos), la documentación constará de un único archivo en formato PDF, con una primera página introductoria en la que se identifique el establecimiento, y una carátula o título para cada cuestión que se solicite, convenientemente ordenadas. Todo ello en inglés y conforme los criterios para la revisión de expedientes que se detallan en el apartado 2º de esta nota informativa. En el caso de información adicional **sólo es necesaria la respuesta a las cuestiones solicitadas por el país tercero**. En los cuestionarios de renovación se deberá tramitar la información completa que exija el país tercero.

Respecto al tamaño de la documentación el archivo se ajustará a lo establecido en el procedimiento del país tercero. En la mayoría de los casos, se ajustará a un tamaño de 5 MB especialmente en los expedientes de documentación adicional. En aquellos casos, que el volumen de la información requiera un tamaño superior (cuestionarios de renovación) se tratará con el MAPA los mecanismos para poder tramitar la documentación. Este aspecto será informado a los operadores.



En la gestión de estas solicitudes de información adicional y/o cuestionarios de renovación por parte de los países terceros los criterios de actuación serán los siguientes:

- a) La empresa no ha aportado la información adicional en el plazo establecido. Este aspecto será informado al MAPA para comunicación al país tercero.
- b) La CA tras la verificación de la información adicional ha enviado la documentación, pero en la revisión de la misma se han detectado deficiencias. En este caso, se solicitará remisión de la documentación corregida a través del Sistema de Notificaciones Electrónicas por Comparecencia (SNEC), directamente al establecimiento, al correo electrónico vinculado a la solicitud de CEXGAN de que se trate.

La información adicional corregida será remitida por el operador mediante un correo electrónico a la Subdirección General de Sanidad Exterior (e-mail cuestionariosexportacion@sanidad.gob.es) poniendo en copia al correo corporativo de la Comunidad Autónoma (CA)⁷.

Una vez efectuada la notificación SNEC los supuestos que podrán darse serán los siguientes:

- a) La empresa no ha accedido en los 10 días naturales a la notificación. En estos casos, la notificación se entiende practicada y así constará en el expediente (aparecerá como caducada en la sede electrónica). Se remitirá correo a la CA y al MAPA indicando que la empresa no ha dado respuesta a la solicitud de información adicional del país tercero.
- b) La empresa ha accedido a la notificación en los 10 días naturales, pero no ha aportado la información adicional corregida o el cuestionario de renovación en los 10 días hábiles. Se remitirá correo a la CA y al MAPA indicando que la empresa no ha dado respuesta a la solicitud de información adicional del país tercero o ha desistido del trámite de renovación
- c) La empresa ha cumplido los plazos, pero en la documentación corregida se comprueba que la empresa no ha dado respuesta a lo solicitado por el país tercero. Se remitirá correo a la CA y al MAPA indicando que la empresa no ha respondido correctamente a la solicitud de información adicional del país tercero o a la cumplimentación del cuestionario de renovación
- d) La empresa ha cumplido los plazos y la documentación corregida da respuesta a lo solicitado por el país tercero. Se remitirá correo a la CA y al MAPA adjuntándose la información adicional para su traslado a las autoridades del país tercero.

Madrid, 27 de Octubre de 2023

⁷ La dirección corporativa de la CA será incluida por la SGSE en el correo de notificación SNEC en base a la información proporcionada por las CCAA



ANEXO: CÓMPUTO DE PLAZOS PARA LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Con objeto de aclarar el cómputo de plazos de las notificaciones mediante comparecencia en la sede electrónica, y tomando como base el artículo 43: Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se establecen las siguientes directrices en cuanto al cómputo de los plazos de notificación:

En el caso de las notificaciones por medios electrónicos practicadas mediante comparecencia en la sede electrónica del Ministerio de Sanidad, una vez tramitada la correspondiente notificación, el interesado recibirá, en la dirección de correo electrónico registrada en la base de datos de CEXGAN⁸, un aviso en el que se le informa de la existencia de una notificación disponible en la sede electrónica del Ministerio.

Los efectos de la notificación se producen a partir de la fecha en que el interesado **accede al contenido del acto notificado** (en cuyo caso aparecerá en estado "leída" en la sede). El plazo para acceder al contenido de la notificación será de **10 días naturales**, tal como determina el artículo 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En el caso de no efectuarse el acceso, **la notificación se producirá transcurridos 10 días naturales** desde su puesta a disposición en la sede electrónica. Cumplido el plazo indicado, la notificación se entiende practicada y así constará en el expediente (aparecerá como caducada en la sede electrónica), dándose por efectuado el trámite pudiéndose seguir con la tramitación del expediente o procedimiento.

El plazo empieza a contar a partir del día siguiente de la puesta a disposición de la notificación, y finaliza el día del vencimiento, que expirará a las veinticuatro horas.

Es decir, si una notificación se pone a disposición el día 1 del mes corriente, los 10 días naturales empiezan a contar a las 00:00:00 horas del día 2 y finalizan a las 24:00:00 horas del día 11. Las notificaciones que no hayan sido recogidas se entenderán notificadas automáticamente el día 11. Los plazos administrativos para contestar o recurrir comenzarán a contarse el día 12.

Una vez abierta la notificación, el interesado cuenta con **10 días hábiles** (contando como día 1, el día siguiente de la apertura) para enviar las subsanaciones por los cauces notificados. Transcurridos estos 10 días hábiles, si no se ha recibido subsanación, se entenderá como plazo cumplido y se emitirá el correspondiente informe desfavorable.

Es decir, la apertura se hace el día 1, los 10 días hábiles empiezan a contar a las 00:00:00 horas del día hábil siguiente y finalizan a las 24:00:00 horas del día 11 hábil. Las notificaciones que no hayan sido recogidas se entenderán notificadas automáticamente el día 11 hábil. Los plazos administrativos para contestar o recurrir comenzarán a contarse el día 12 hábil.

⁸ Los operadores deben tener actualizados los datos del establecimiento (correo electrónico) de la base de datos de CEXGAN. La SGSE tomará los datos del correo electrónico que figura en la solicitud tramitada por el operador