



Proveedor de Certificados PROCERT ITFB, C.A.  
Manual genera del usuario

Fecha	junio, 2024
Edición	2
Elaborado por	Operaciones
Aprobado	Alta Dirección junio, 2024
Descripción	Manual general del usuario

## Índice

1.	Razones para la petición del certificado electrónico	3
1.1.	Solicitud de un certificado electrónico	3
2.	Descarga e instalación de certificado	6
2.1.	Descarga de certificado	6
2.2.	Instalación en Windows	8
2.3.	Certificado instalado satisfactoriamente	11
2.4.	Instalación en MacOS X	12
3.	Firma de documento PDF con Adobe Acrobat Reader	14
3.1.	Adobe Acrobat Reader en Windows	14
3.2.	Adobe Acrobat Reader en Mac OS X	18
3.3.	Firmar PDF	21
3.4.	Validación de firmas	26
4.	Firma de documento en Microsoft Word y Excel	29
4.1.	Documento Word	29
4.2.	Libro Excel	32
5.	Configuración de certificado en Microsoft Outlook	35
5.1.	Microsoft Outlook en Windows	35
5.2.	Microsoft Outlook en MacOS X	38
6.	Troubleshooting	40
6.1.	Descarga de Anydesk	40
6.2.	Configuración en Windows	41
6.3.	Configuración en MacOS X	42

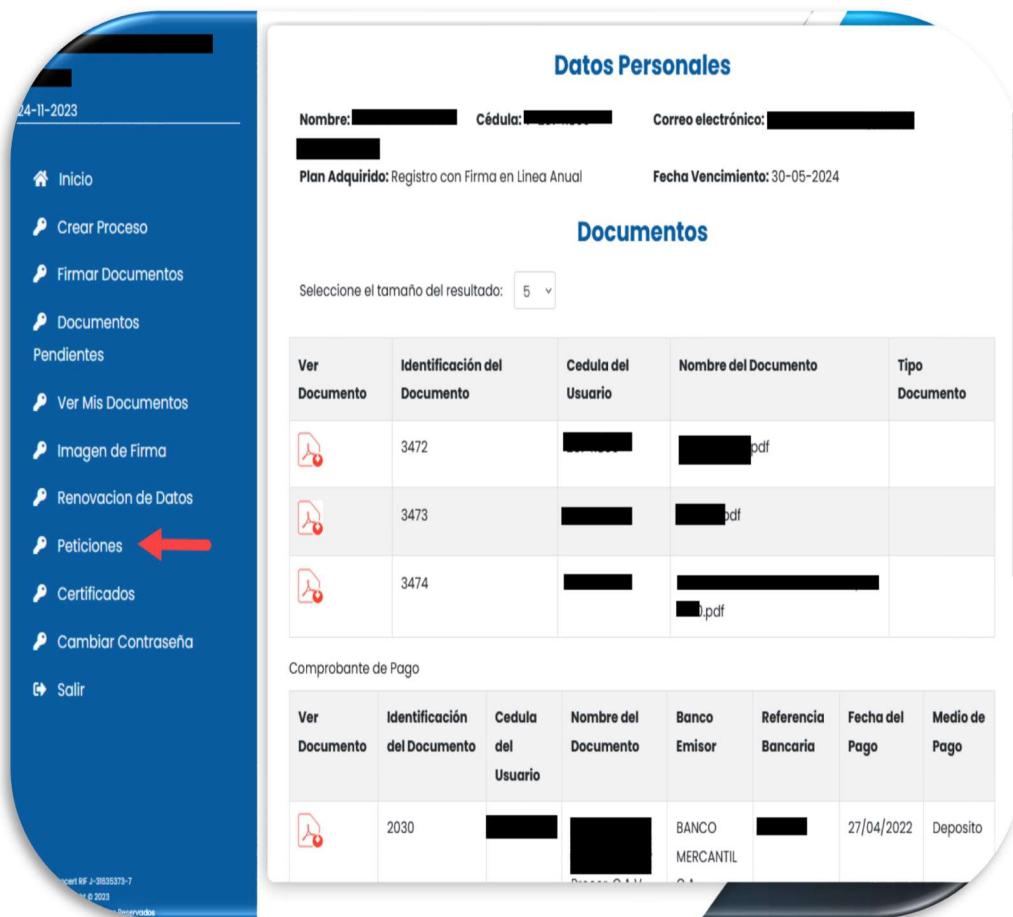
1. Razones para la petición del certificado electrónico: La solicitud del certificado electrónico solo se realiza bajo los siguientes parámetros:
  - En el proceso de obtención del certificado electrónico por primera vez.
  - Por comprometida de la data personal o extravío de la clave encriptada para la instalación del certificado electrónico (Revocación)
  - Vencimiento de la vigencia del certificado electrónico.
- 1.1. Solicitud de un certificado electrónico: El usuario contratando debe acceder a la página web de PROCERT en la siguiente URL <https://www.procert.net.ve/sistemaAR/login.aspx> e iniciar sesión, como lo muestra la figura No. 1.

Figura No.1.



The image shows a screenshot of a web browser displaying the 'Inicio de sesión' (Login) page for PROCERT. The page features a blue fleur-de-lis logo at the top. Below it, the text 'Inicio de sesión' is centered. There are two input fields: 'Usuario:' containing '12345678' and 'Contraseña:' containing a series of dots representing a password. Below these fields are two buttons: a blue 'Ingresar' button with a red arrow pointing to it, and a blue 'Olvido su contraseña?' (Forgot your password?) link. At the bottom, there is a question '¿Quieres solicitar un certificado?' (Do you want to request a certificate?) with a 'Registrate' (Register) button below it.

Estando en el menú principal hacemos clic en Peticiones



Estando en la sección de peticiones, dar clic en Solicitar Certificado



Se verifica los datos a emitir en el certificado, luego clic en Generar

### Solicitud de Certificado Online

Nombre  Apellidos  Cédula

Correo electrónico

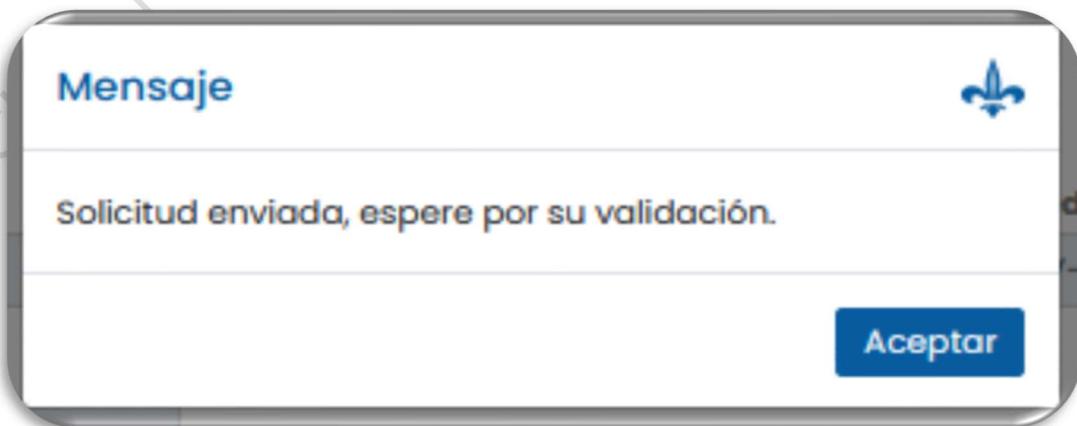
### Datos de Domicilio

Estado o Provincia  País   
Distrito Capital Venezuela

Dirección Fiscal

 **Generar**

Mostrará una ventana con un aviso de espera de validación por parte del departamento de Autoridad de Registro para la emisión del certificado.



Solicitar por el correo electrónico [sopporte@procert.net.ve](mailto:sopporte@procert.net.ve) la aprobación del certificado con el id de la petición y numero de cedula

ID	Petición ID	Fecha Solicitud	Fecha Resolución	Estatus
1337	426	23/11/2023	23/11/2023	Emtido
1350	439	24/11/2023		Por Emitir

**Solicitar Certificado**

Una vez procesada la solicitud llegara un correo de notificación con la clave encriptada para la instalación del certificado. Se procede a ingresar de nuevo en el sistema, en la sección de Certificados y proceder con la descarga del certificado.

2. Descarga e instalación de certificado
  - 2.1. Descarga de certificado: Acceder a la URL <https://www.procert.net.ve/sistemaAR/login.aspx> e iniciar sesión.

**Inicio de sesión**

Usuario: 12345678

Contraseña:   
.....

**Ingresar** [Olvido su contraseña?](#)

¿Quieres solicitar un certificado?

[Registrate](#)

Estando en el menú principal hacemos clic en Certificados.

The screenshot shows the Procert mobile application interface. On the left, a blue sidebar menu lists several options: Documentos, Pendientes, Ver Mis Documentos, Imagen de Firma, Renovacion de Datos, Peticiones, Certificados (which is highlighted with a red arrow), Cambiar Contraseña, and Salir. At the bottom of the sidebar, there is a copyright notice: 'Procert RIF J-31635373-7 Copyright © 2023 todos los derechos reservados'. The main content area is titled 'Datos Personales' and shows personal information: Nombre: [REDACTED], Cédula: [REDACTED], Correo electrónico: [REDACTED]. Below this, it says 'Plan Adquirido: Registro con Firma en Linea' and 'Fecha Vencimiento: 01-06-2024'. The section 'Documentos' is displayed with a table showing three documents: ID 3972, ID 3973, and ID 3974, each with a PDF icon and a status of '1'. Below the table, there is a section for 'Comprobante de Pago'.

En la sección de Certificados, dar clic en Detalles de su certificado con Estatus Activo.

The screenshot shows the 'Lista de Certificados' (List of Certificates) page. It features a table with columns: ID, Sujeto, Fecha Inicio, Fecha Expiracion, Estatus, and Detalles. The 'Sujeto' column contains a complex string of characters representing a certificate subject, such as 'CN=[REDACTED],OU=[REDACTED],C=Ve,E=[REDACTED],O=[REDACTED],L=Miranda,S=[REDACTED]'. The 'Estatus' column shows 'Activo'. The 'Detalles' column contains a button with a red arrow pointing to it, indicating where to click to view more details. The table also includes a dropdown menu for selecting the size of the results.

Se verifica los datos del certificado emitido, luego clic en Descargar. Tomar en cuenta que en la misma sección de descarga puede optar por Revocar el certificado en caso de verse comprometida su certificado con la clave privada, para ello, solo se necesita dar clic en Revocar.

Información Identificativa

ID del certificado: [REDACTED]  
ID de la petición: [REDACTED]  
Estado: Activo

Detalles del Certificado

Emisor: [REDACTED]  
Número de serie: [REDACTED]  
Valido desde: [REDACTED]  
Valido hasta: 17/11/2024  
Plantilla de certificado: Persona Natural

Información del Usuario

Nombre: [REDACTED]  
Apellidos: [REDACTED]  
Cédula: [REDACTED]  
Correo electrónico: [REDACTED]

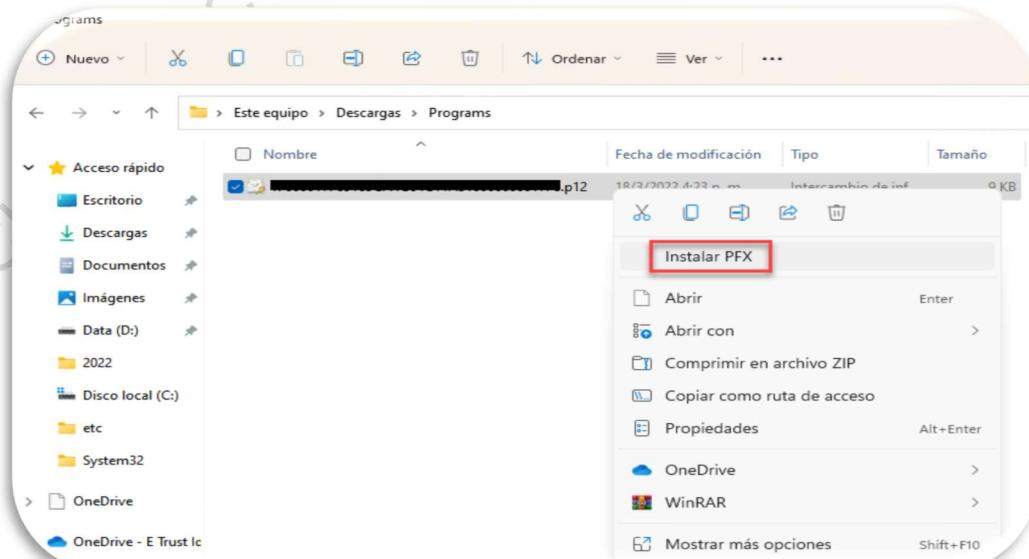
Datos de Domicilio

Estado o Provincia: Miranda  
País: Venezuela  
Dirección Fiscal: [REDACTED]

Descargar Revocar

## 2.2. Instalación en Windows

El certificado p12 se aloja en la carpeta de Descargas, dar clic derecho sobre el mismo y luego hacer clic izquierdo en Instalar PFX.

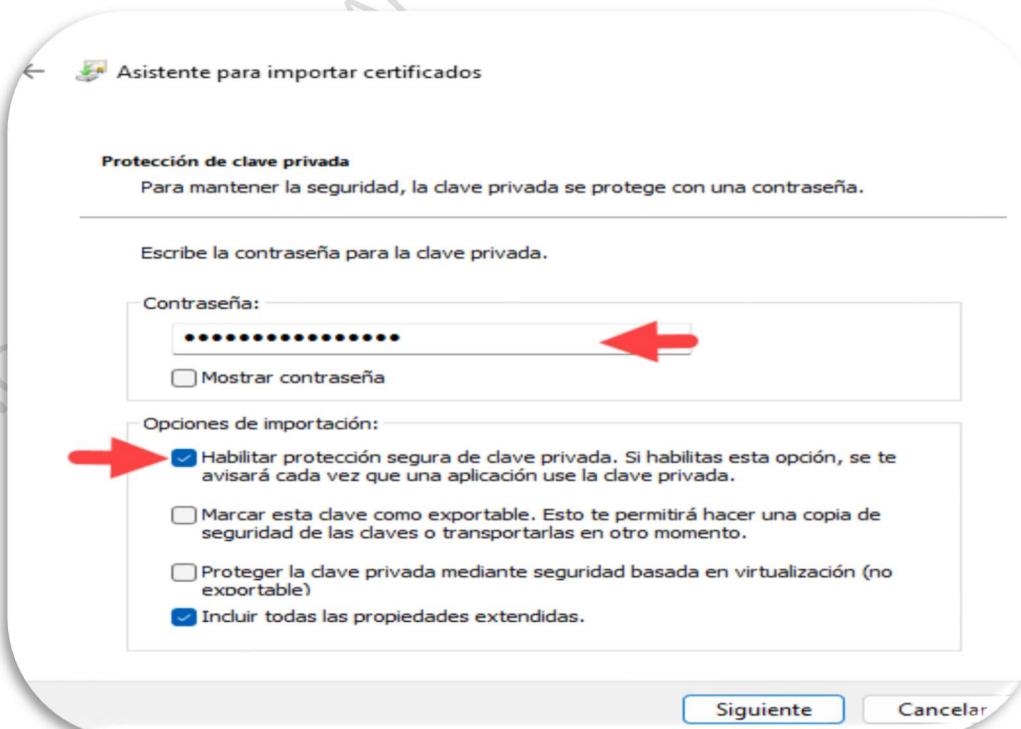


En el Asistente para importar certificados seleccionar la ubicación del almacén “Usuario actual” y luego clic en Siguiente.

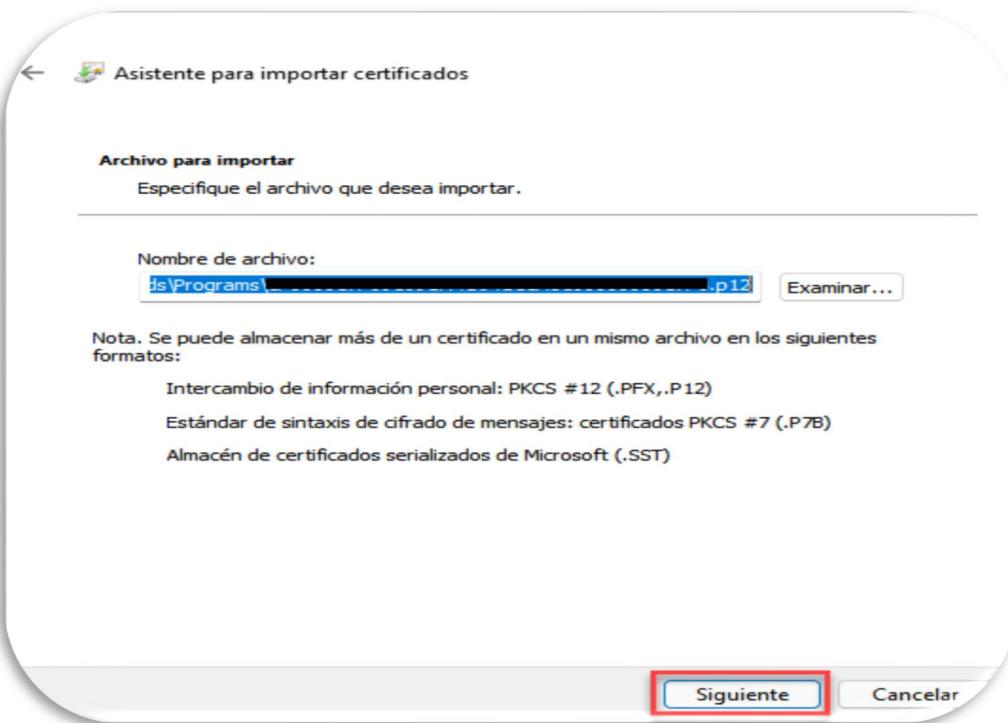


Clic en Siguiente

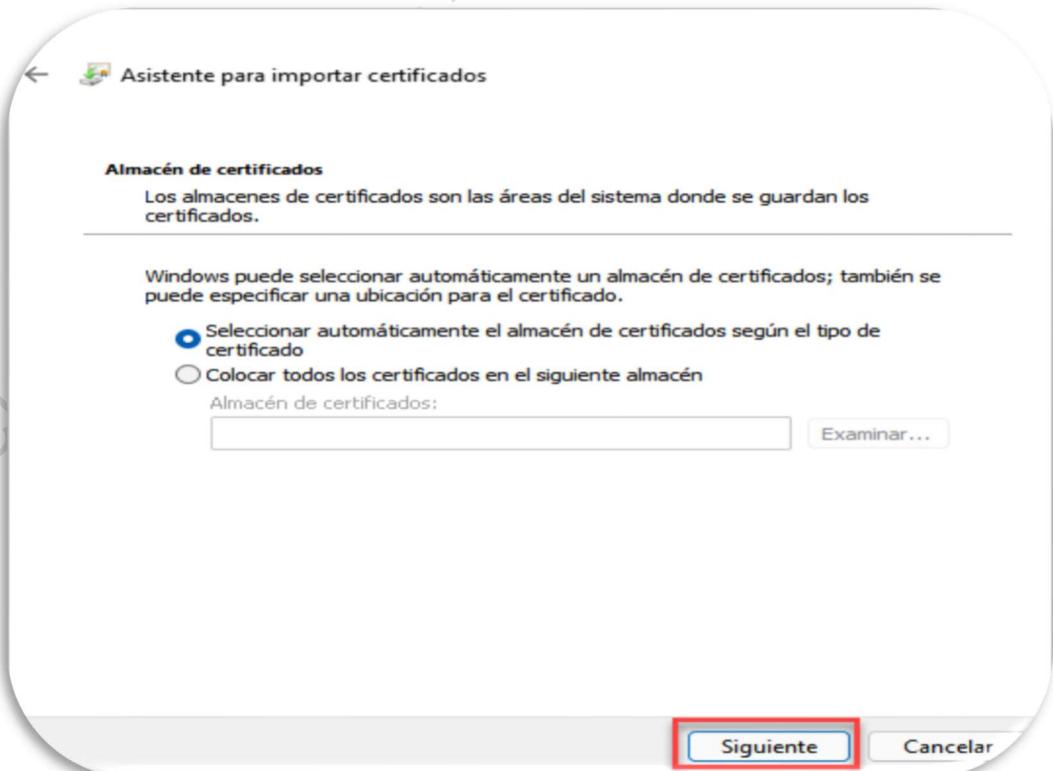
Introducir la contraseña privada del certificado otorgada vía correo electrónico, y asegurarse de seleccionar la primera casilla de opciones de importación, esto para asignar una contraseña personalizada que se solicitará cada vez que realice una firma.



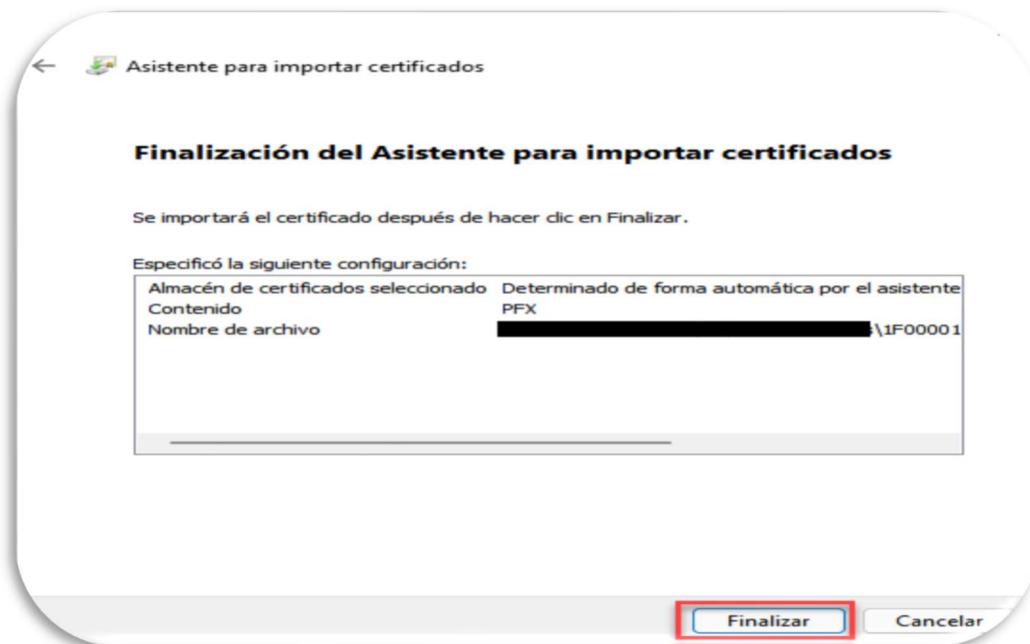
Clic en Siguiente.



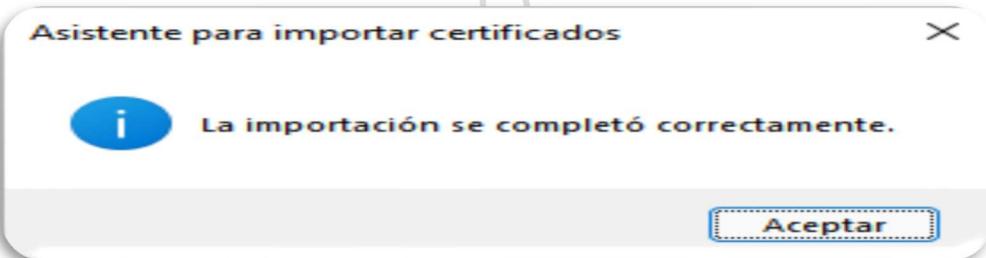
Clic en Siguiente.



Clic en Finalizar.

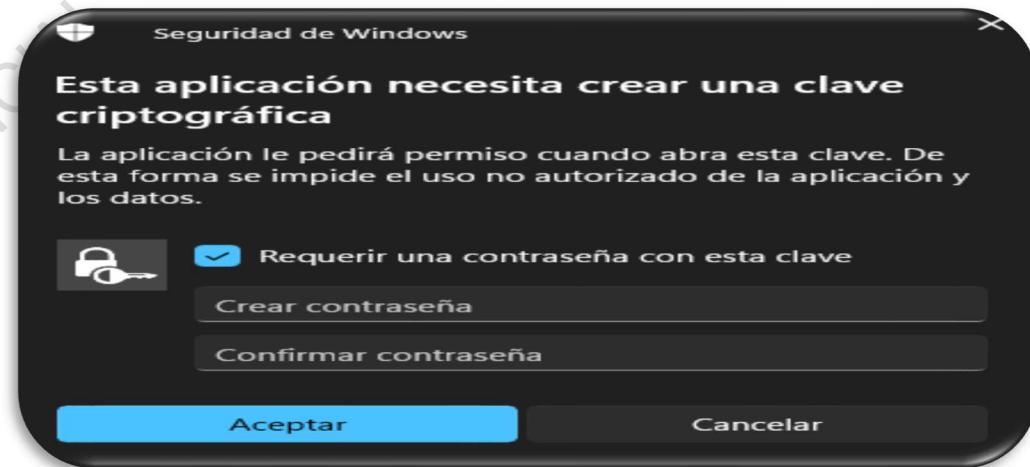


Clic en Aceptar.



### 2.3. Certificado instalado satisfactoriamente.

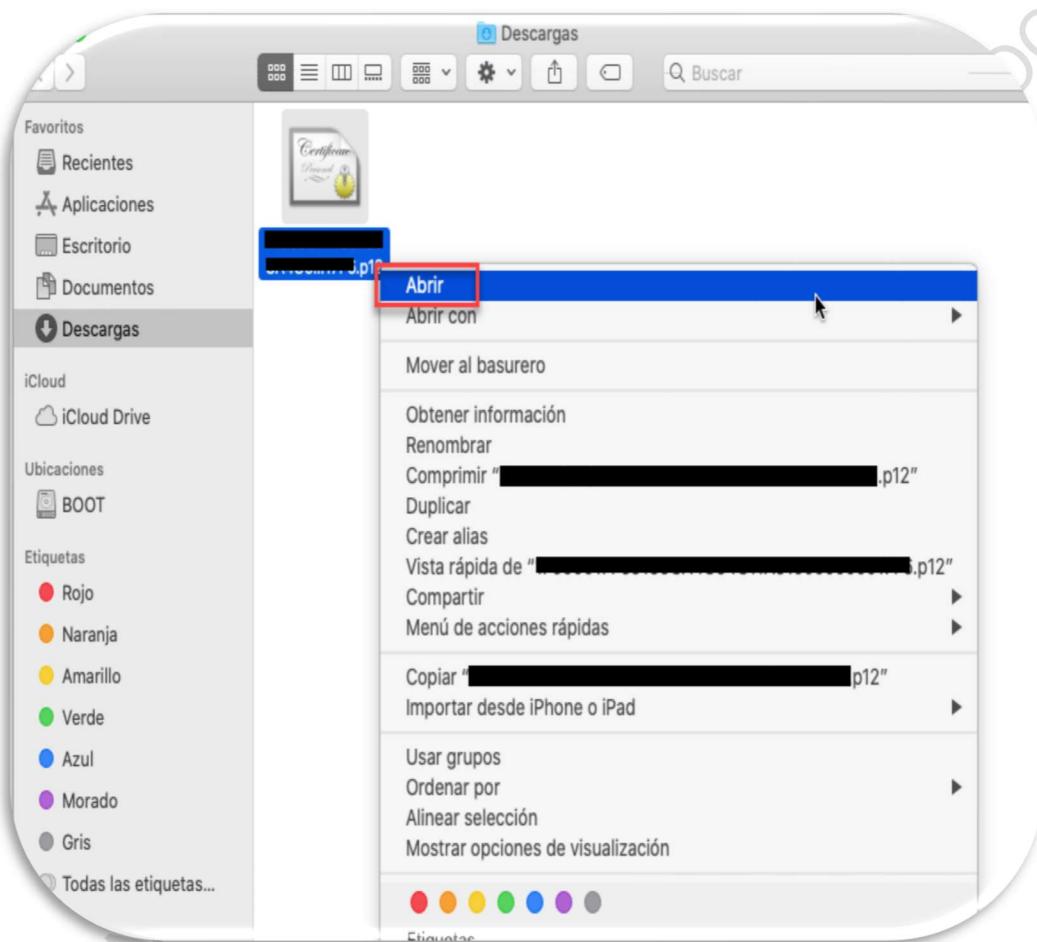
Ahora solicitará definir una clave personal para cada vez que se firme un documento



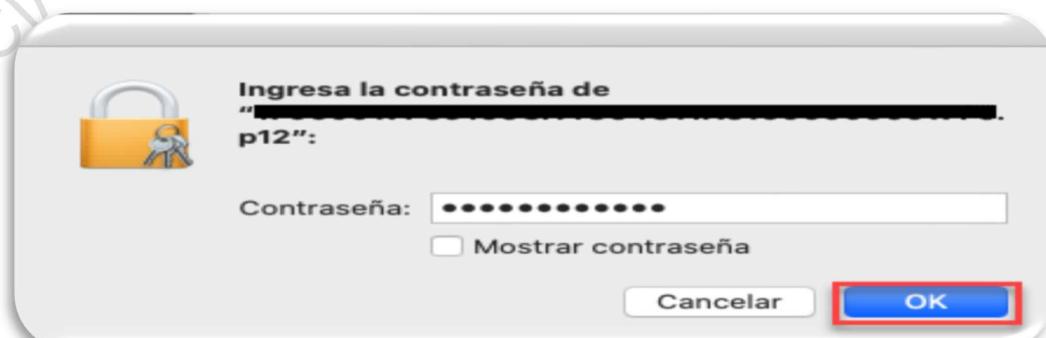
Proceder a los siguientes puntos de este manual para firmar documentos y correos.

#### 2.4. Instalación en MacOS X

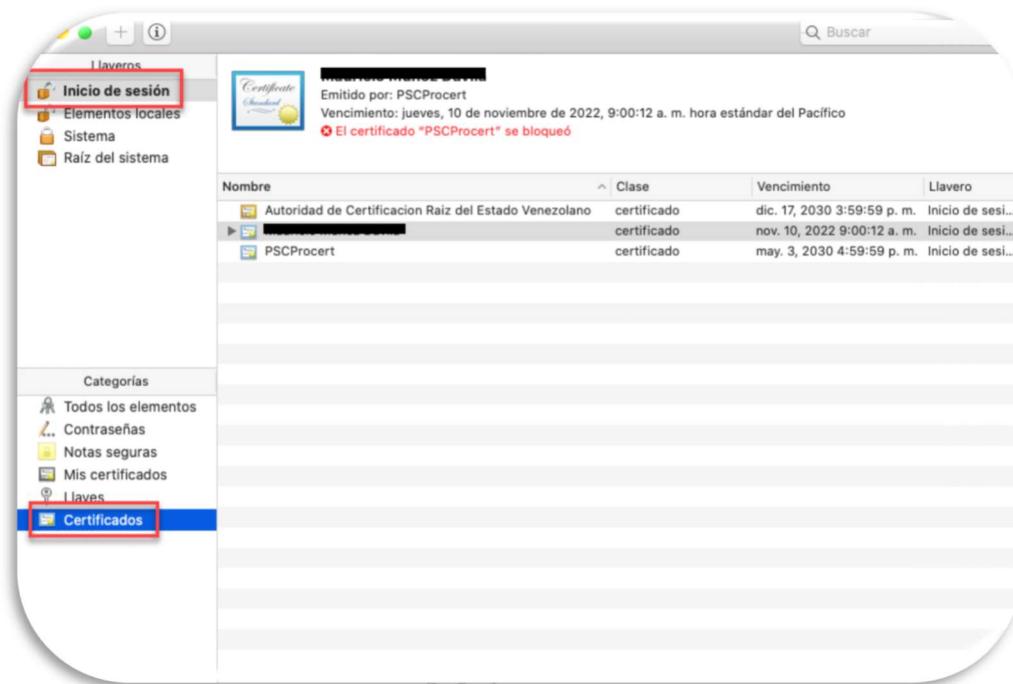
El certificado p12 se aloja en la carpeta de Descargas, dar clic derecho sobre el mismo y luego dar clic izquierdo en Abrir.



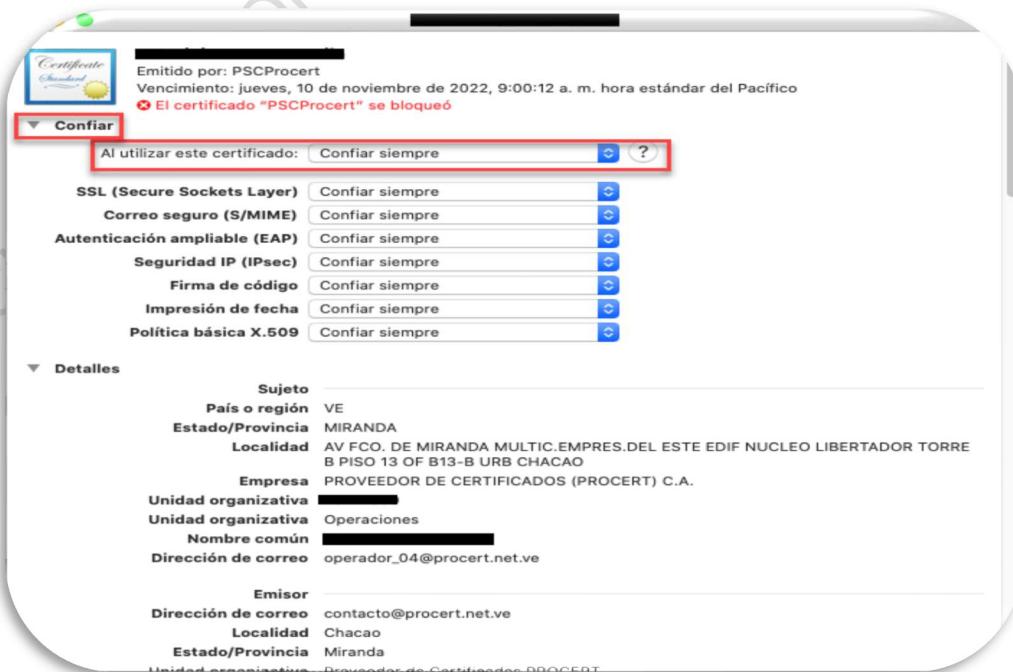
Introducir la contraseña privada del certificado otorgada vía correo electrónico.



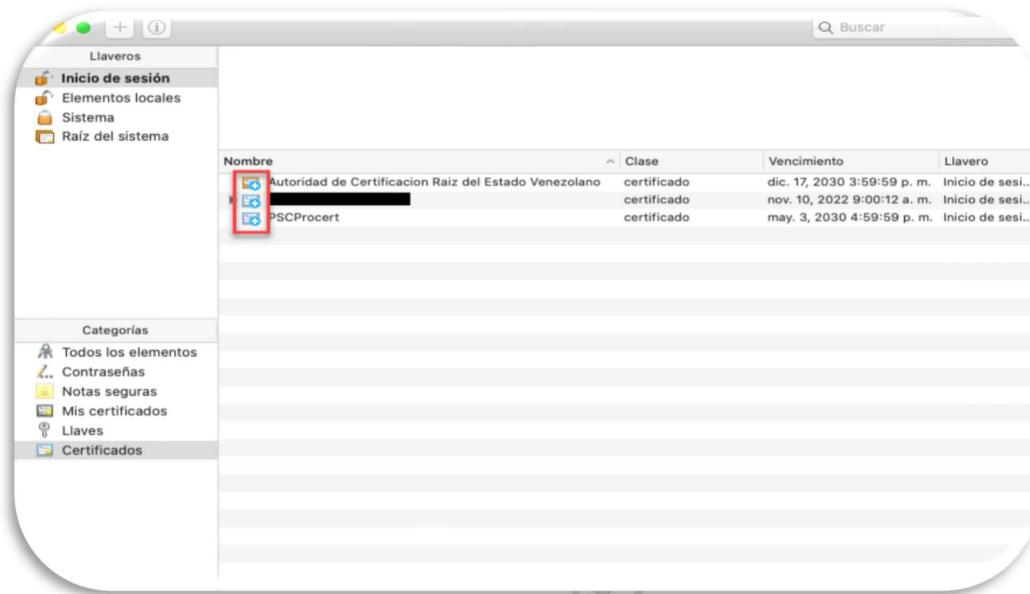
Se abre de forma automática la aplicación llaveros allí se aloja los certificados instalados con el p12, consiste en 3 principales, Autoridad de Certificación Raíz del Estado Venezolano, PSC PROCERT y el certificado personal. Mostrará un mensaje en letras rojas “El certificado X se bloqueó”.



Para volver los certificados de confianza en el equipo, se hace clic sobre ellos, uno por uno, abrirá una ventana, expandir la pestaña Confiar y la opción “Al utilizar este certificado”, luego seleccionar la configuración Confiar siempre.



Se repite el proceso con los 2 certificados restantes y validar de que tengan un + de color azul en el icono, así estarán totalmente validos en el equipo, listos para firmar.

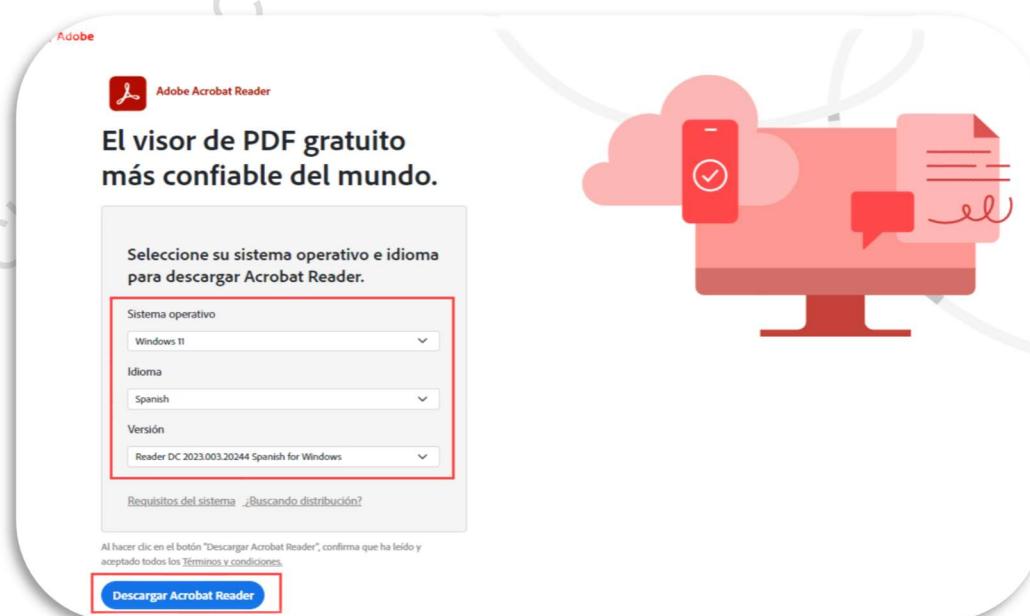


Proceder a los siguientes puntos de este manual para firmar documentos y correos.

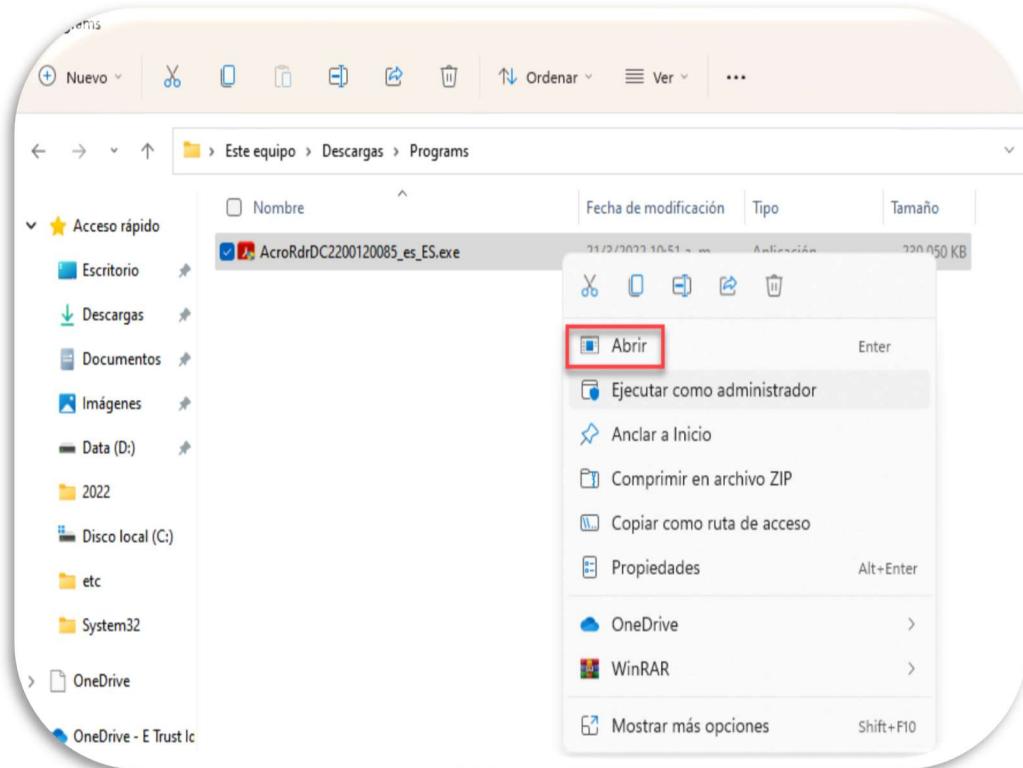
### 3. Firma de documento PDF con Adobe Acrobat Reader

#### 3.1. Adobe Acrobat Reader en Windows

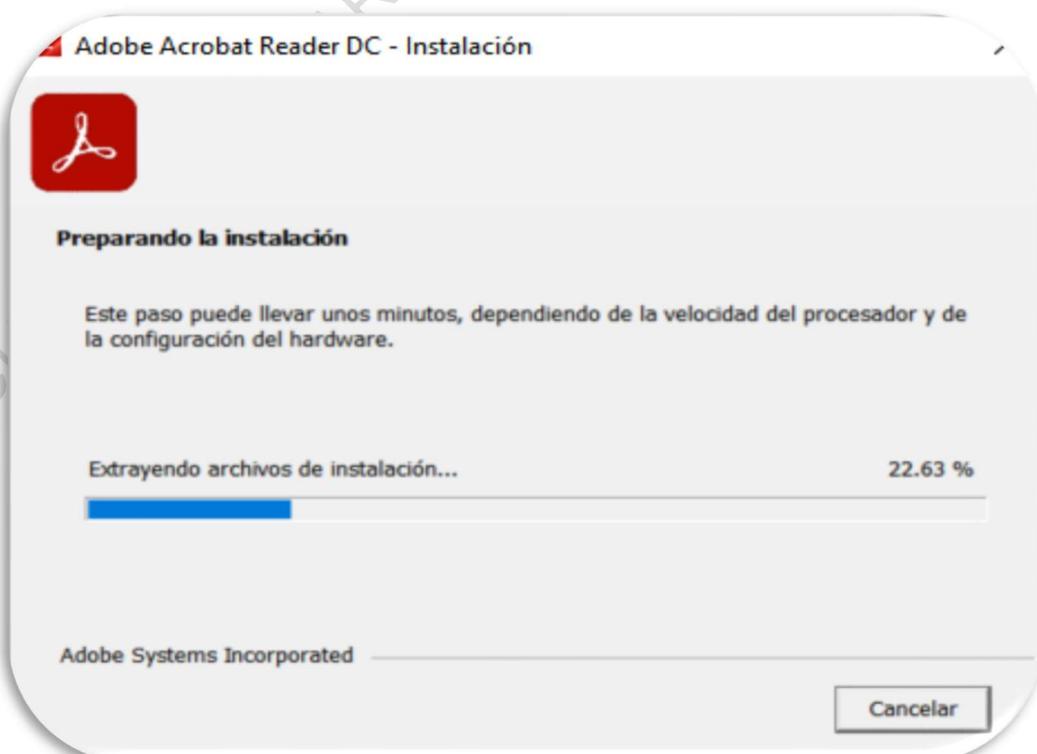
Ir a la página: <https://get.adobe.com/es/reader/enterprise/> y descargar Adobe Acrobat Reader. Primero elegir el sistema operativo Windows en el que se instalará el programa, segundo elegir el idioma de preferencia, tercero seleccionar la versión del Reader y por último dar clic en Descargar ahora.



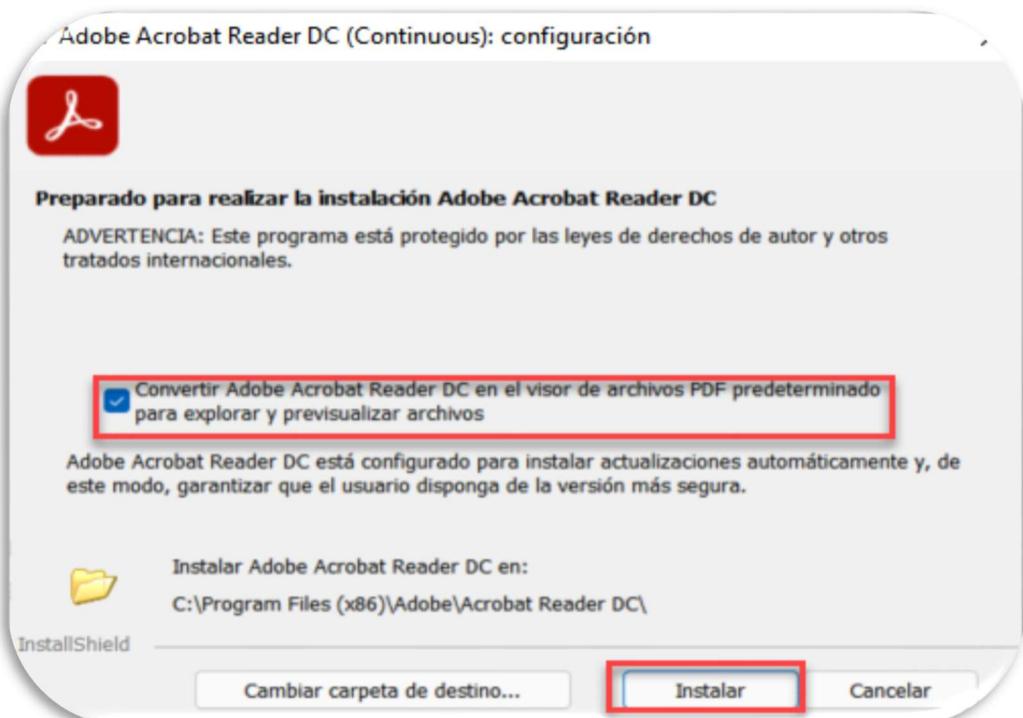
Clic derecho sobre el Adobe Acrobat Reader descargado y luego clic en Abrir.



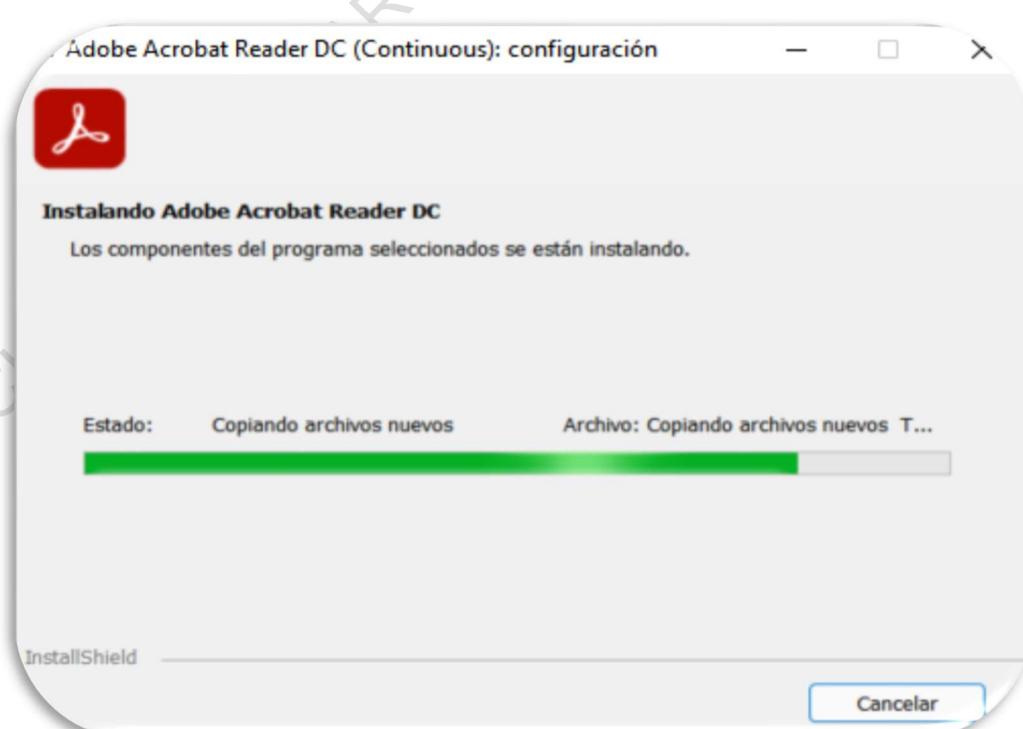
Inicia el proceso de instalación de forma automática



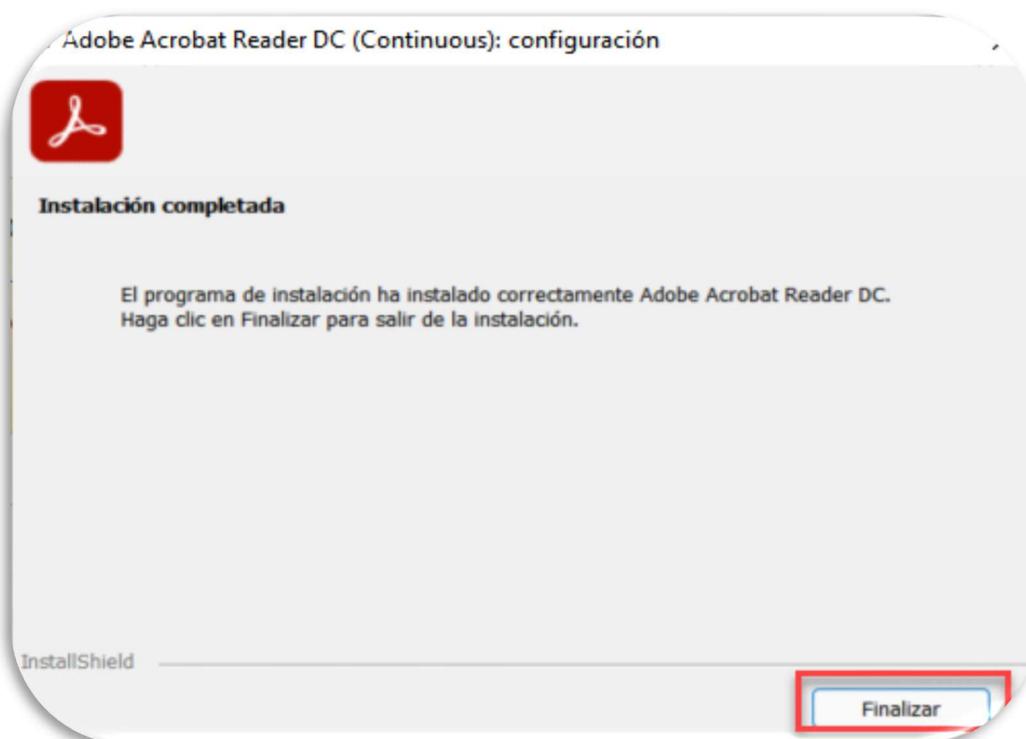
Se hace clic sobre el check para convertir Adobe Acrobat Reader como el visor de archivos PDF predeterminado, del resto se da clic en Instalar.



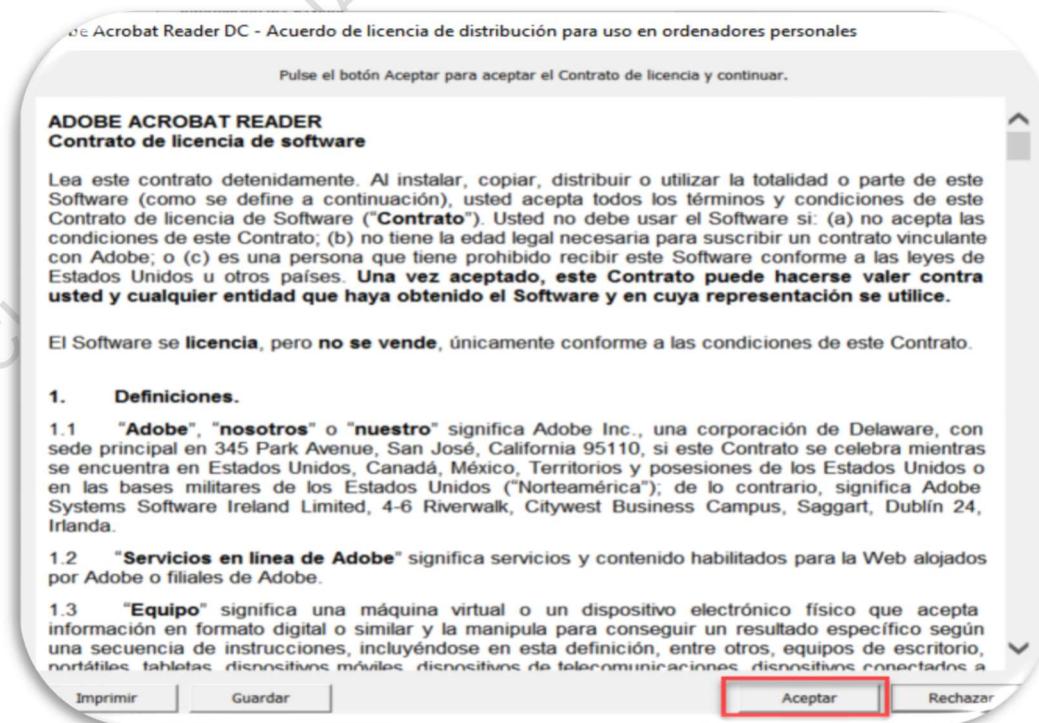
Esperamos por la instalación.



Damos clic en Finalizar.



Abrir el Adobe Acrobat Reader, se muestra los términos y condiciones, hacer clic en Aceptar.

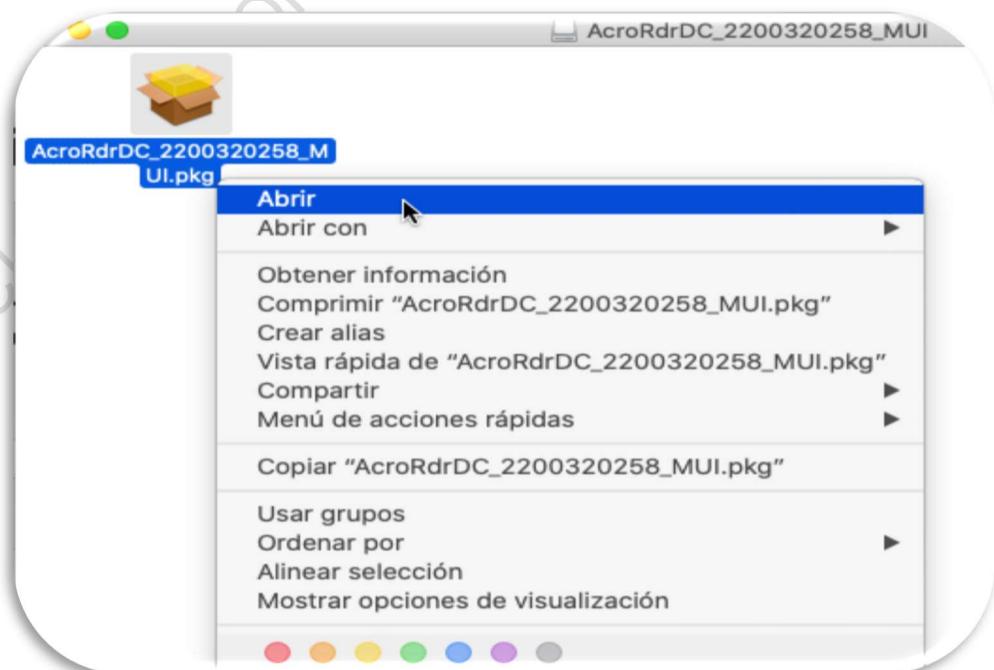


### 3.2. Adobe Acrobat Reader en Mac OS X

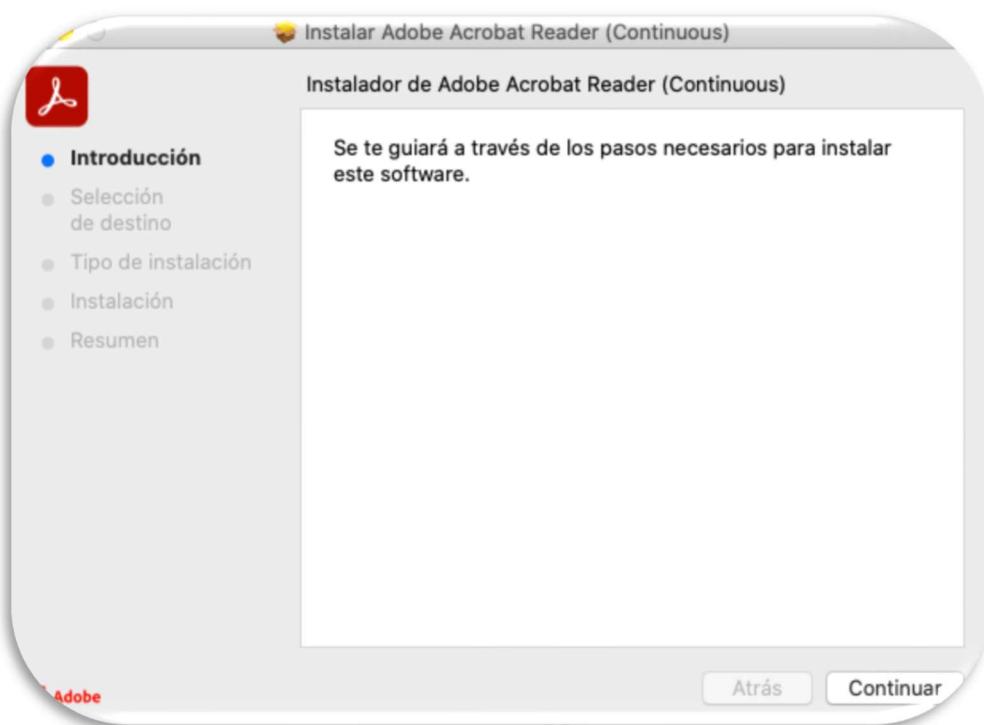
Ir a la página: <https://get.adobe.com/es/reader/enterprise/> y descargar Adobe Acrobat Reader. Primero elegir el sistema operativo Mac OS X en la versión que posea en el que se instalará el programa, segundo elegir el idioma de preferencia, tercero seleccionar la versión del Reader y por último dar clic en Descargar ahora.



Abrir el contenedor .pkg del Adobe Acrobat Reader dando clic derecho sobre él.



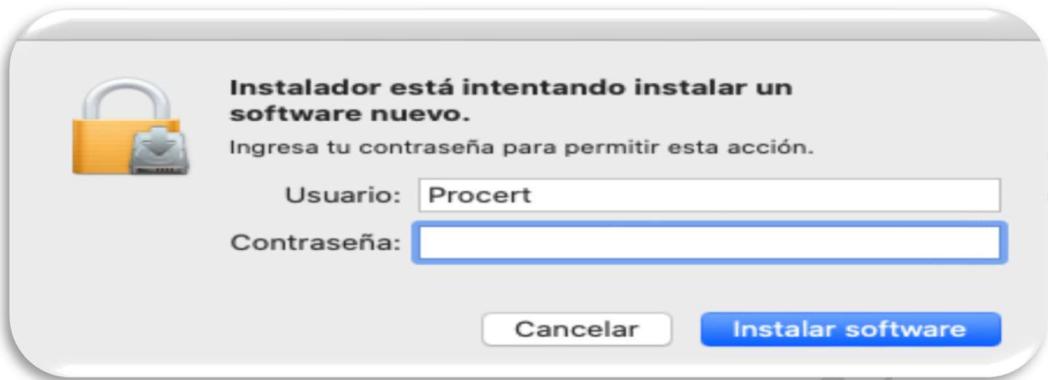
Empieza el asistente de instalación, dar clic en Continuar



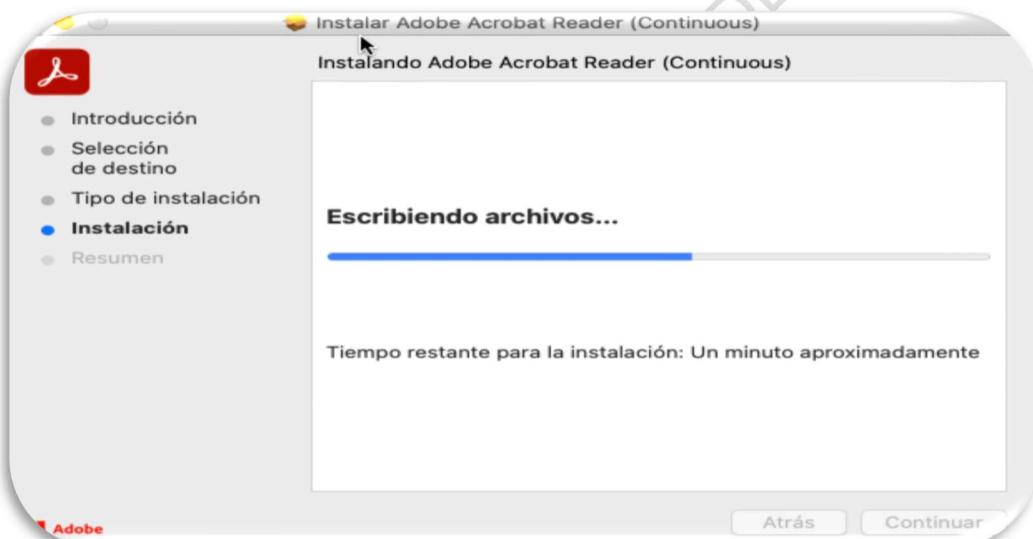
Luego clic en Instalar



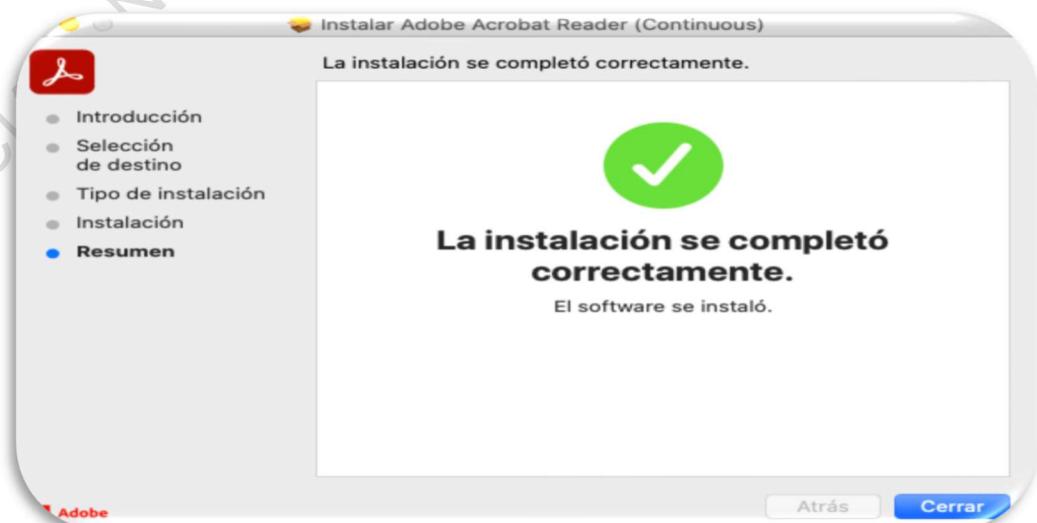
Va a solicitar las credenciales del usuario, luego de colocar la clave correspondiente, dar clic en Instalar software.



Empezará el proceso de instalación automático



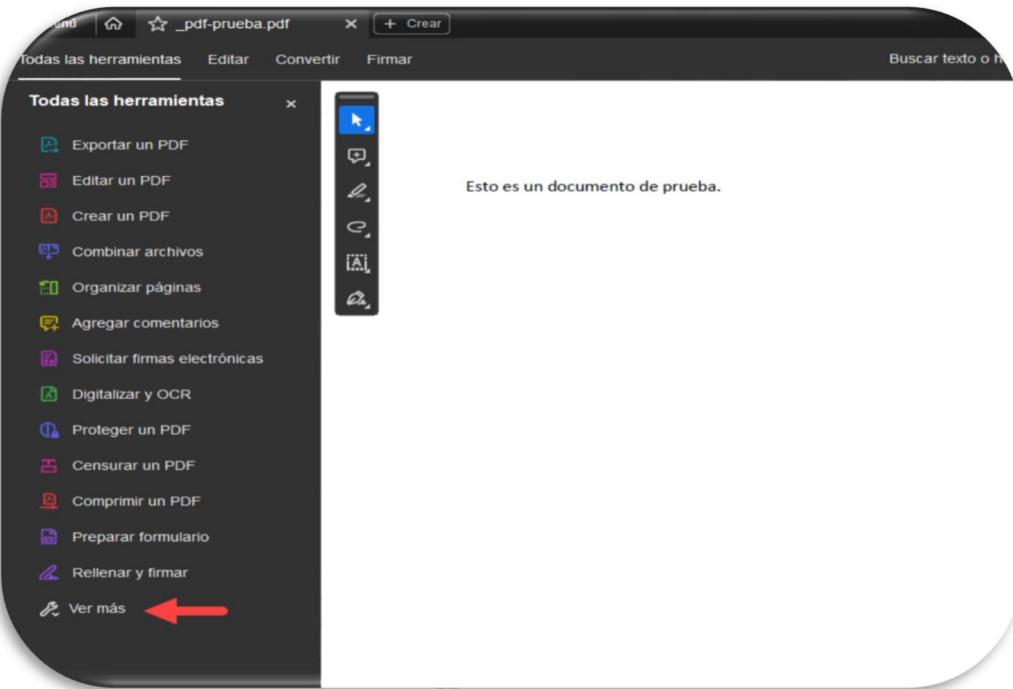
Una vez concluida la instalación, dar clic en Cerrar



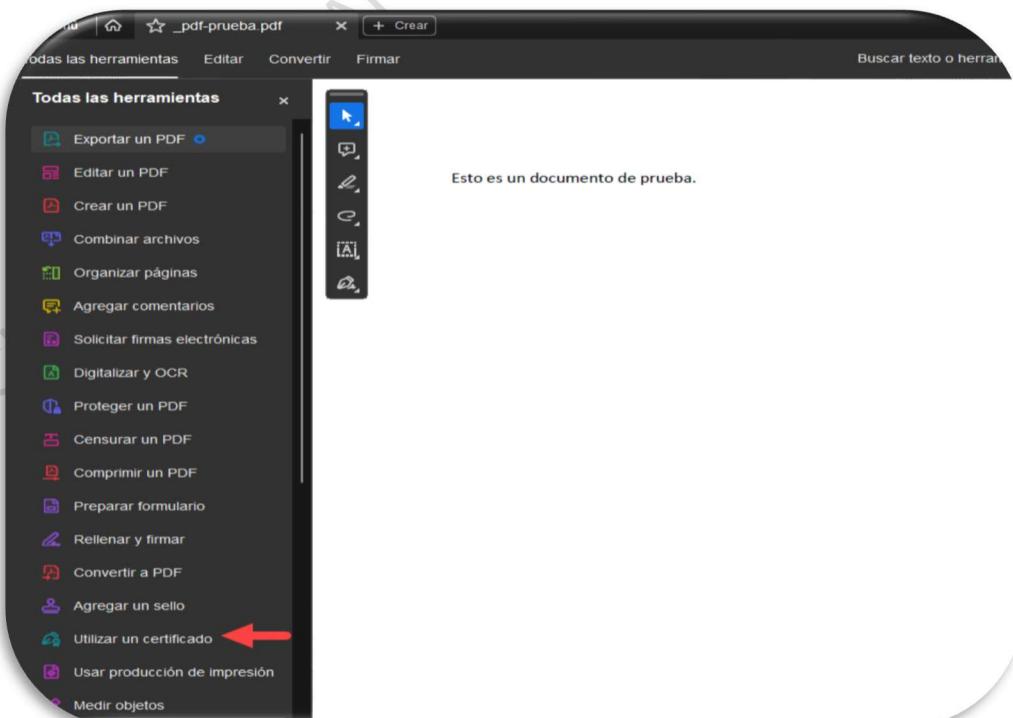
Listo, su Adobe Acrobat Reader está listo para poder leer archivos PDF en su Mac OS X, por lo cual, ya puede firmar electrónicamente los documentos.

### 3.3. Firmar PDF

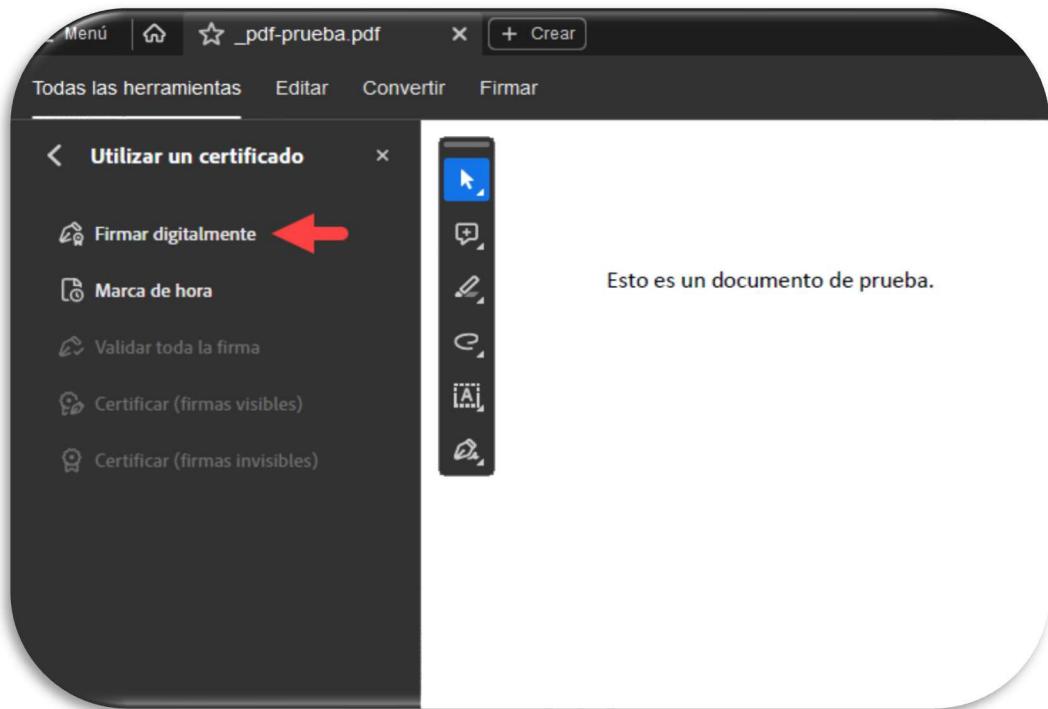
En la sección de Todas las herramientas hacer clic en Ver más.



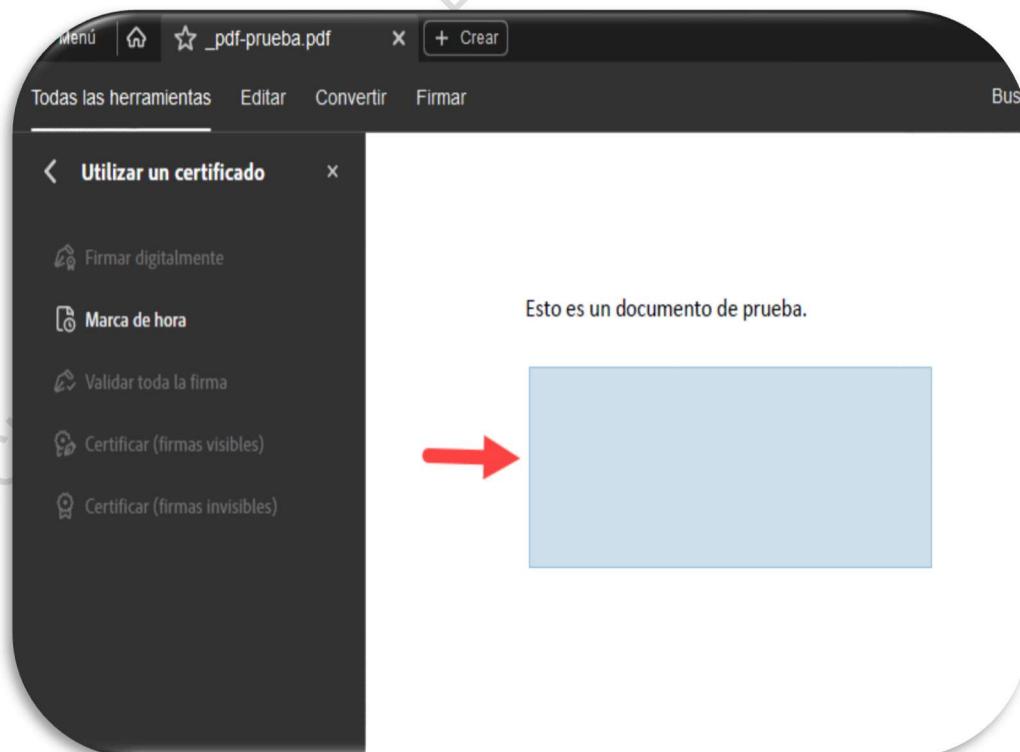
Clic en Utilizar un certificado.



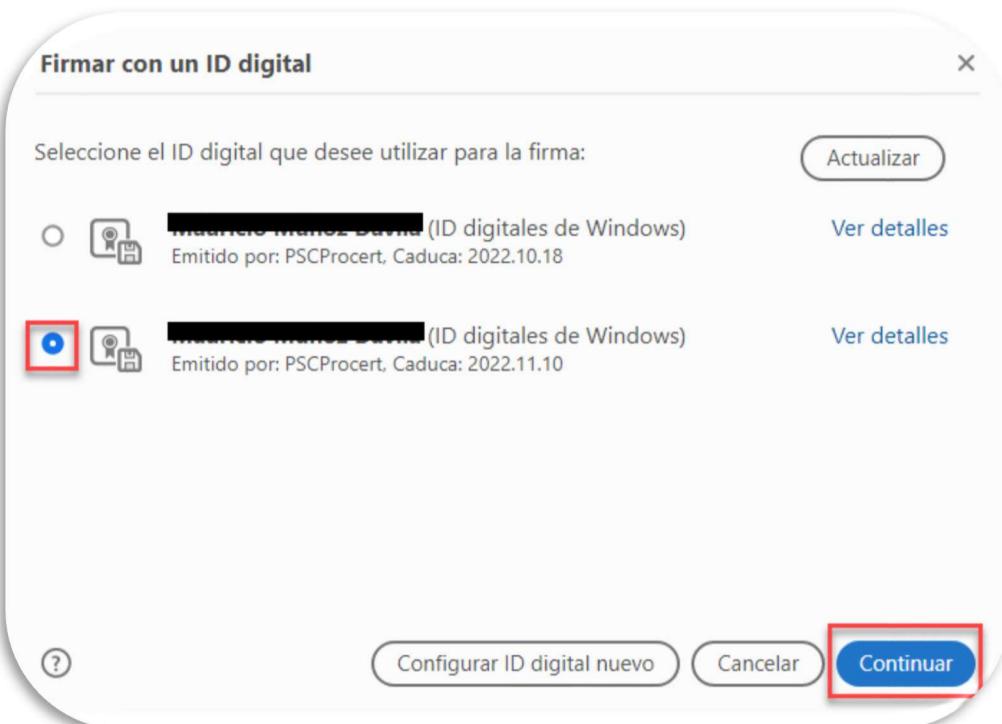
Seleccionar Firmar digitalmente en la barra superior.



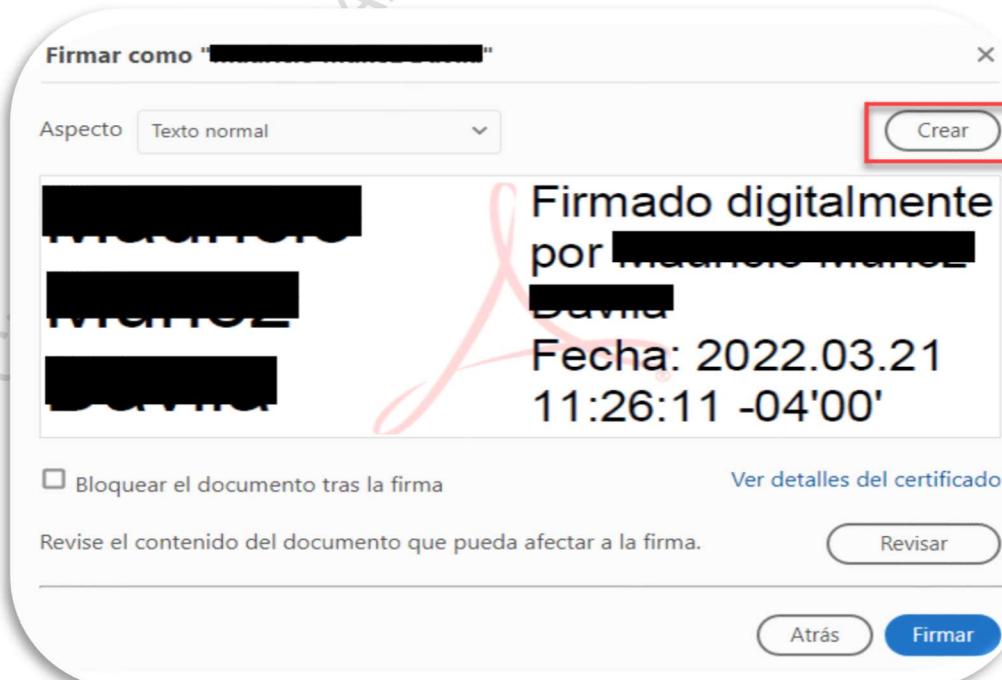
Mantener clic izquierdo arrastrando con el cursor para marcar el área de firma con las dimensiones deseadas.



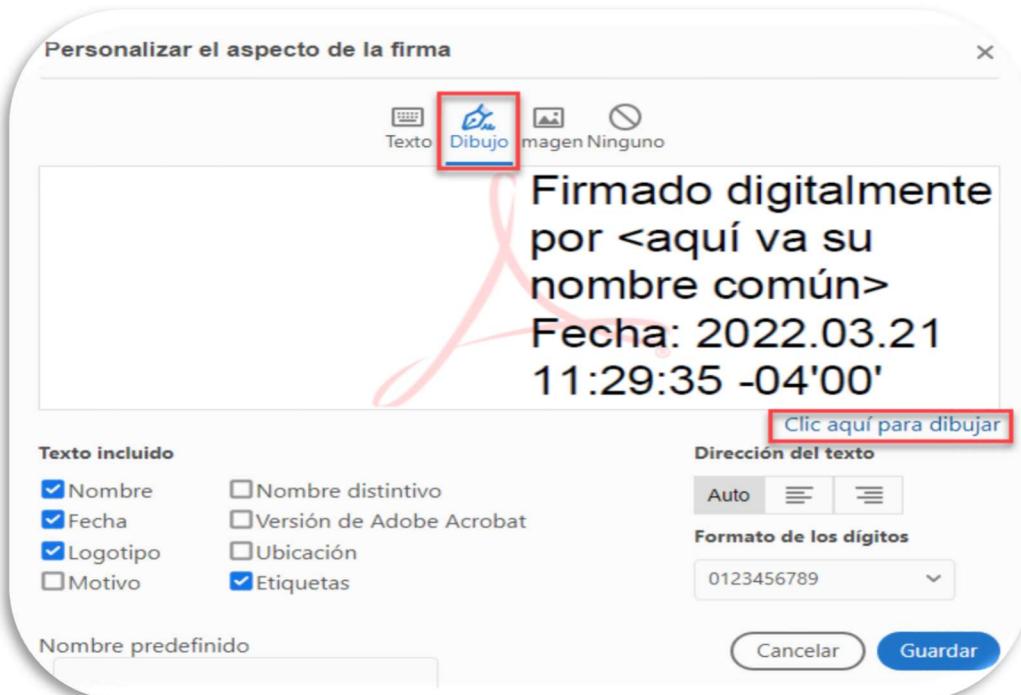
Seleccionar el certificado a usarse para firmar y hacer clic en Continuar.



Para personalizar la firma hacer clic en Crear.



Hacer clic en la pestaña Dibujo y luego seleccionar Clic aquí para dibujar.



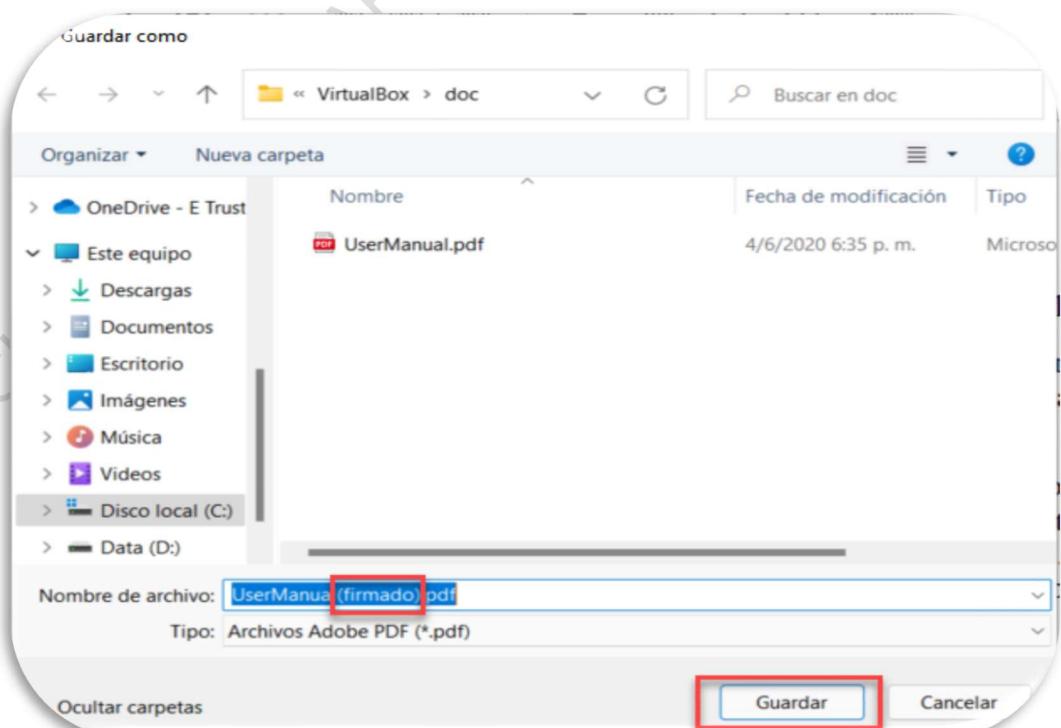
Dibujar el arte de firma y luego dar clic en Aplicar.



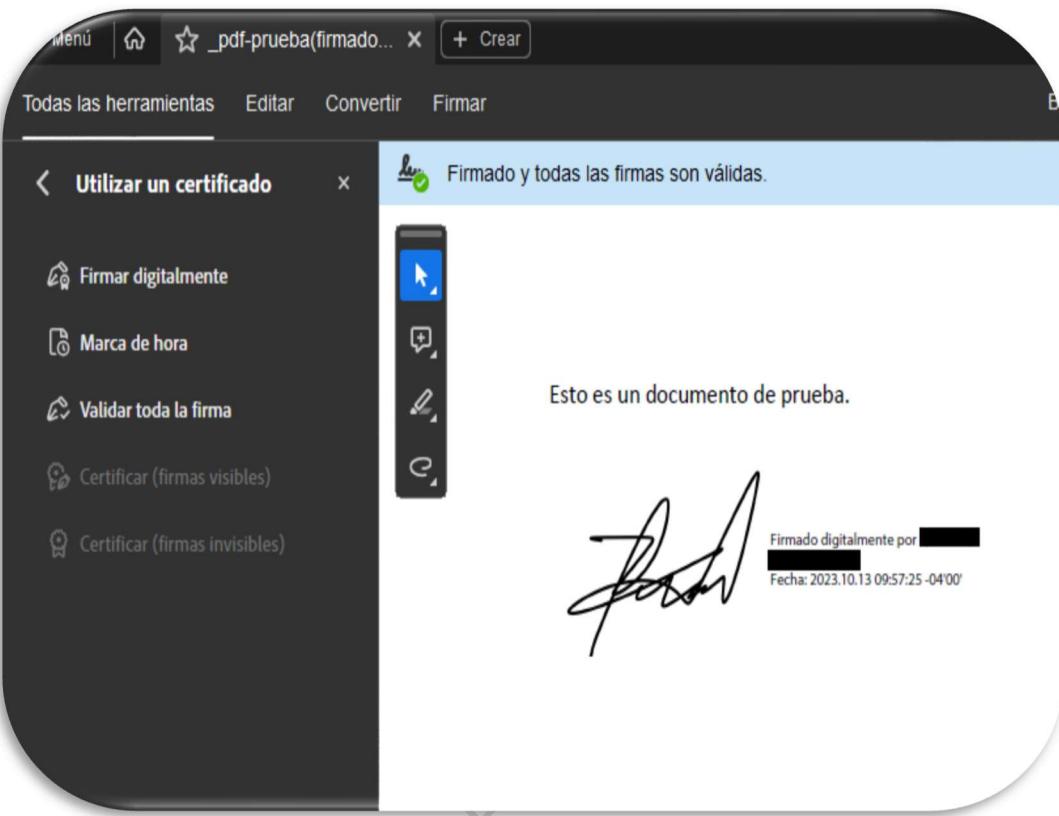
El arte de firma se añadirá, damos clic en Firmar.



Guardar el documento firmado.

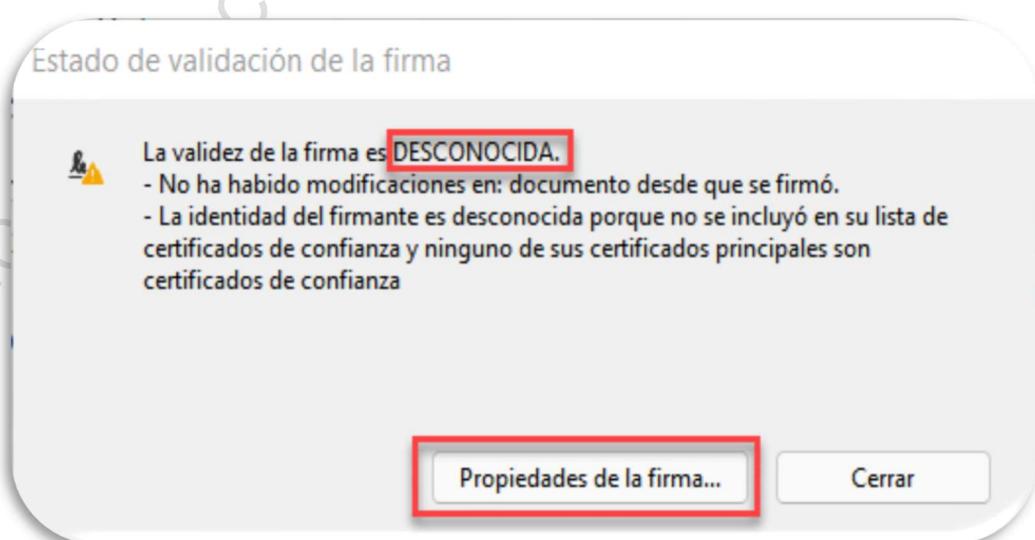


El documento estará firmado, pero no totalmente validado.

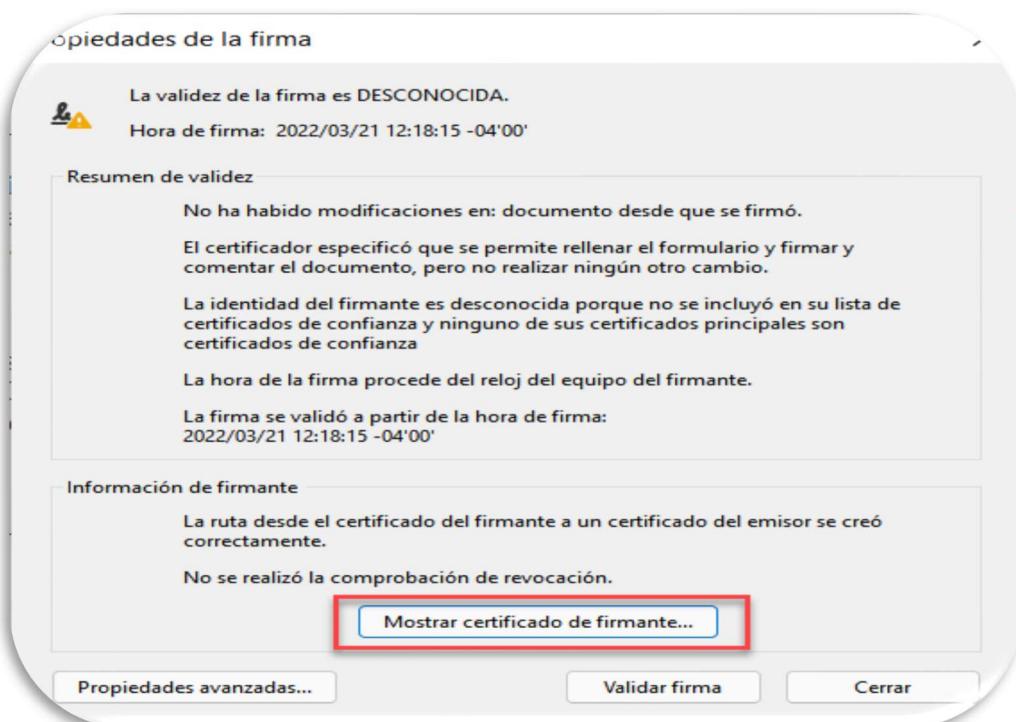


### 3.4. Validación de firmas

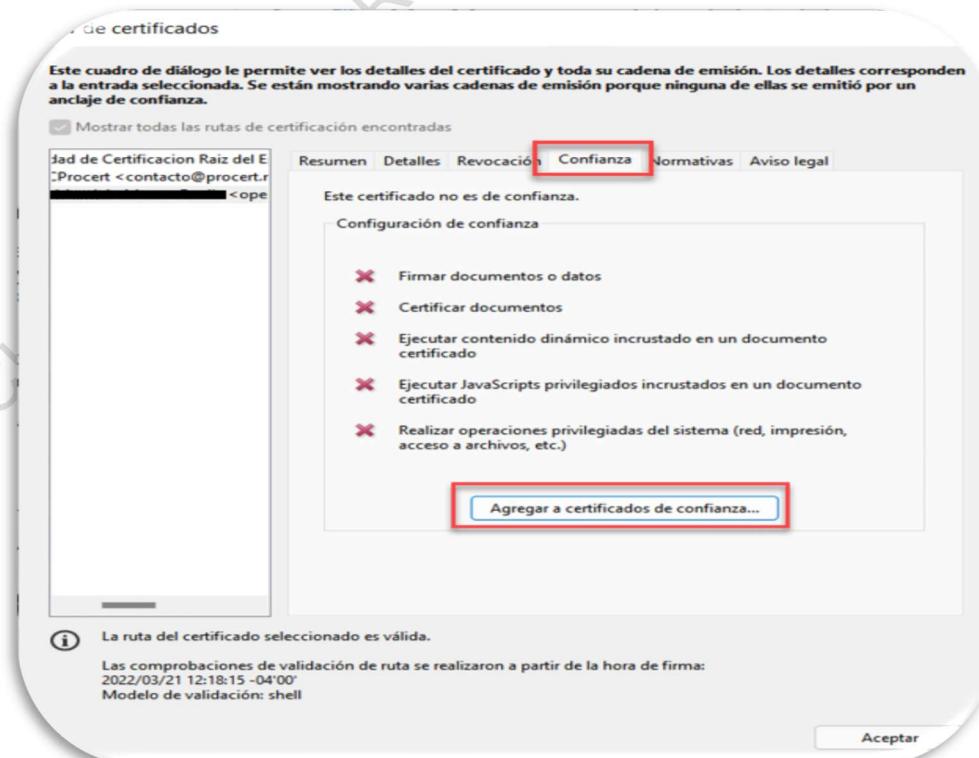
Hacer clic sobre la firma y saldrá una ventana de Estado de validación de la firma indicándonos que es DESCONOCIDA, hacer clic en Propiedades de la firma...



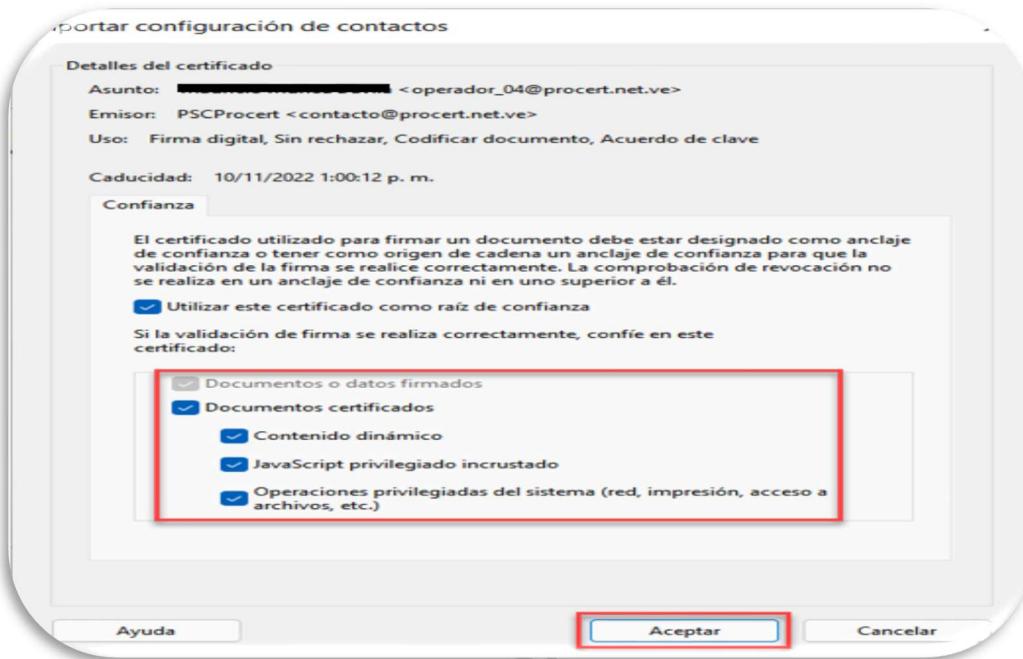
Clic en Mostrar certificado de firmante...



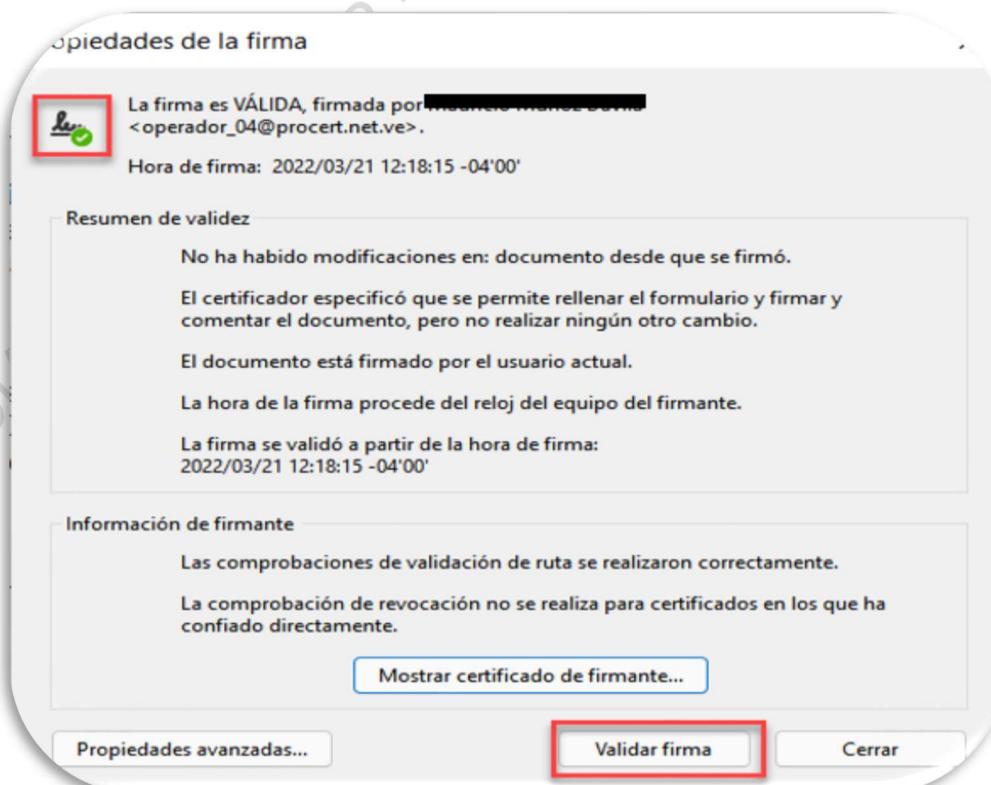
Vamos a la pestaña Confianza y luego clic en Agregar a certificados de confianza...



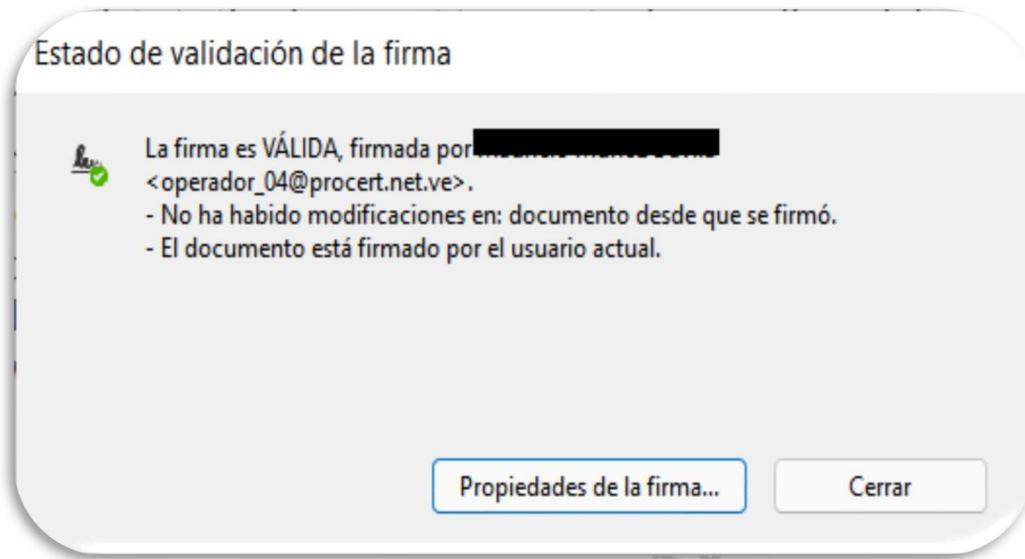
Marcar todas las casillas correspondientes a Documentos certificados y clic en Aceptar.



Se hace clic en Validar firma, se nos colocará el sello en verde, cerrar la ventana.



Como validación final el Estado de validación de la firma estará VÁLIDA.

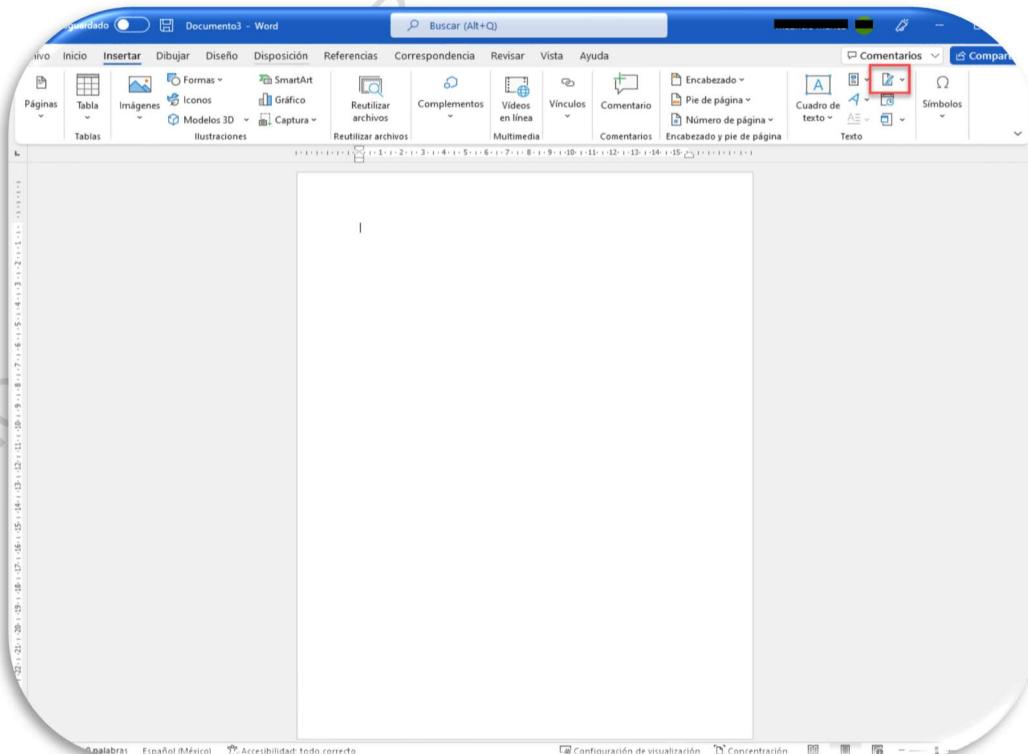


Estos pasos de validación de firma solo se realizan una sola vez.

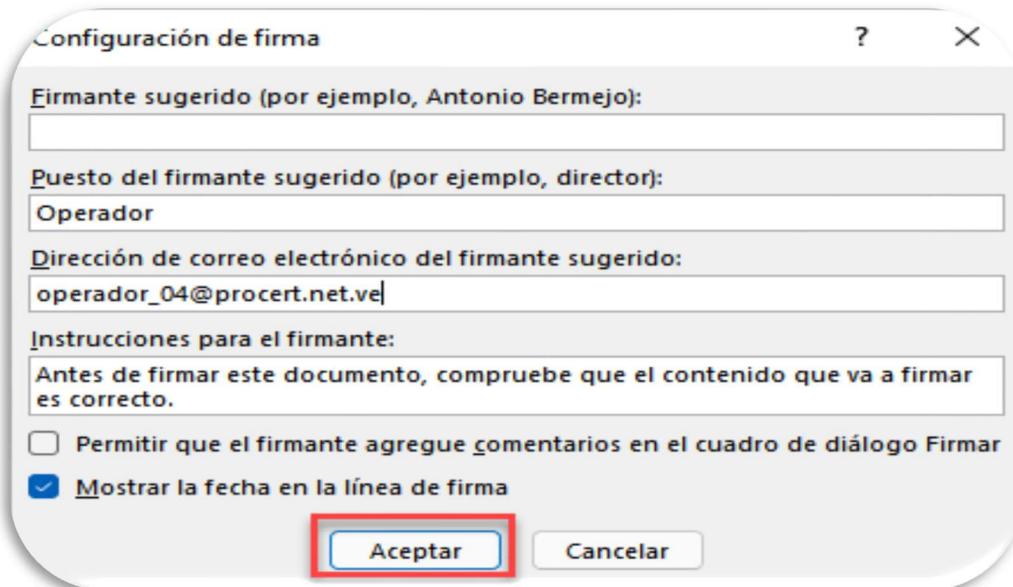
#### 4. Firma de documento en Microsoft Word y Excel

#### 4.1. Documento Word

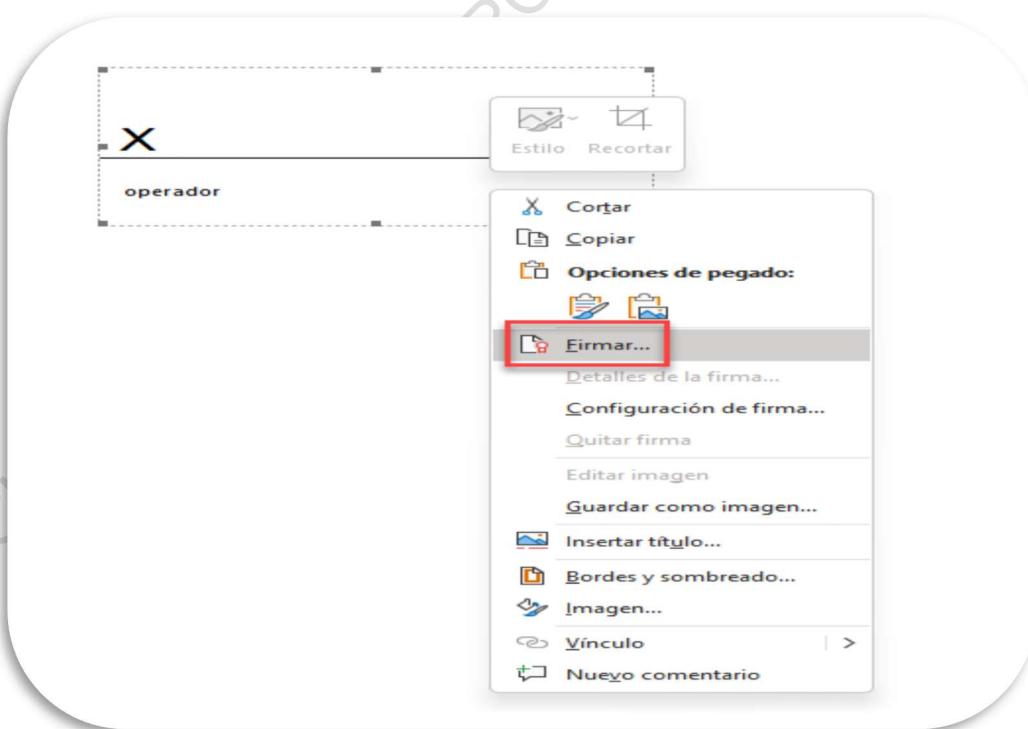
Abrir Word, se hace clic en la pestaña Insertar, luego en la barra superior del lado derecho hay un ícono de una hoja con un bolígrafo, hacer clic en él.



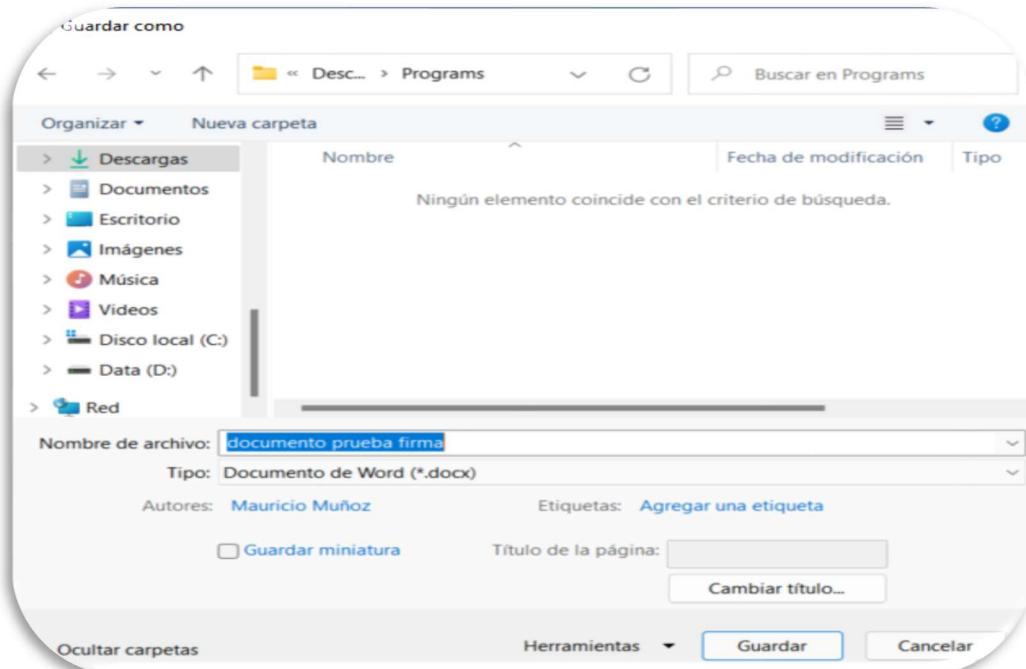
Se llena los campos solicitados en la ventana de Configuración de firma.



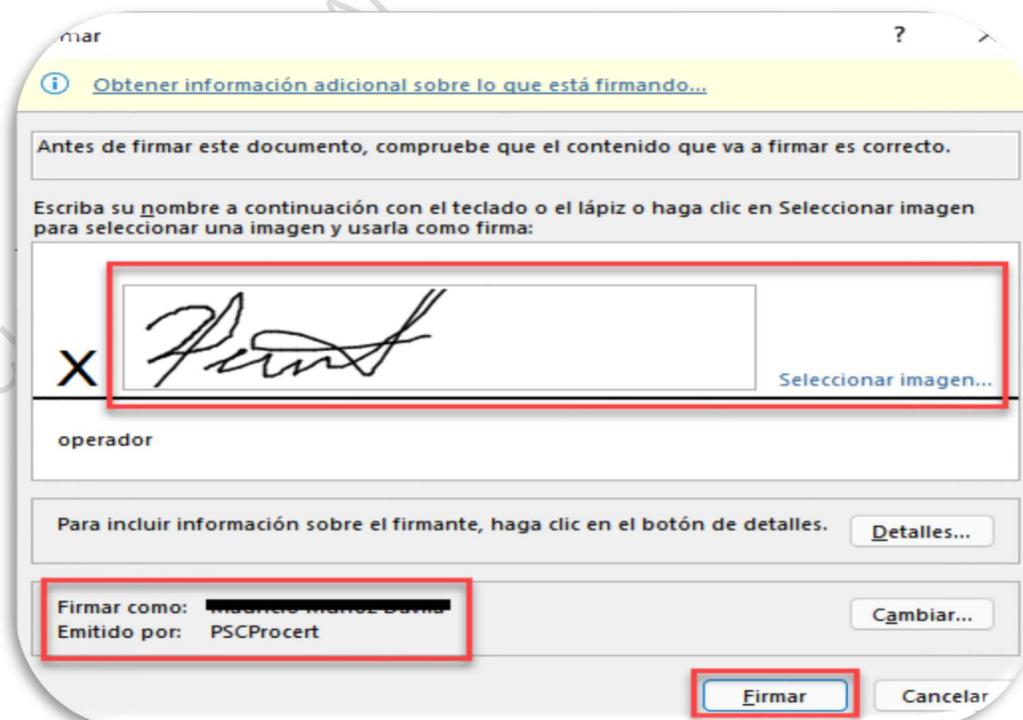
Hacer clic derecho sobre el campo de firma generado y luego clic en firmar.



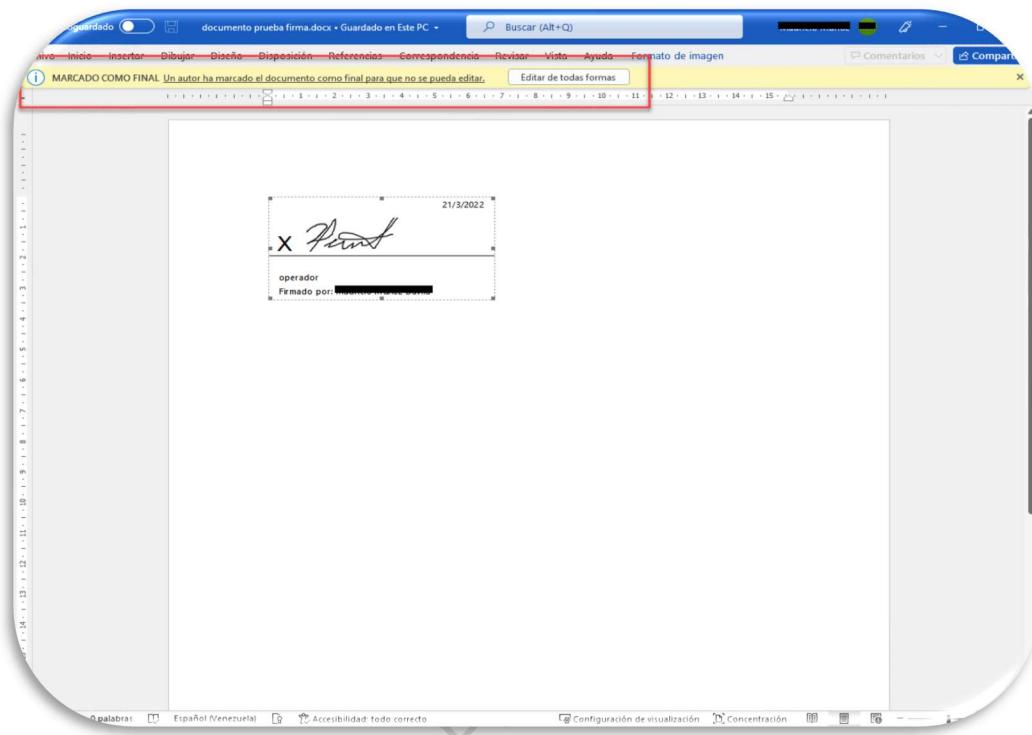
## Guardar el documento.



En la ventana actual se edita el arte de la firma, de forma manual o seleccionando una imagen, en la parte inferior se valida el certificado con el que se está firmando. Luego hacer clic en Firmar.

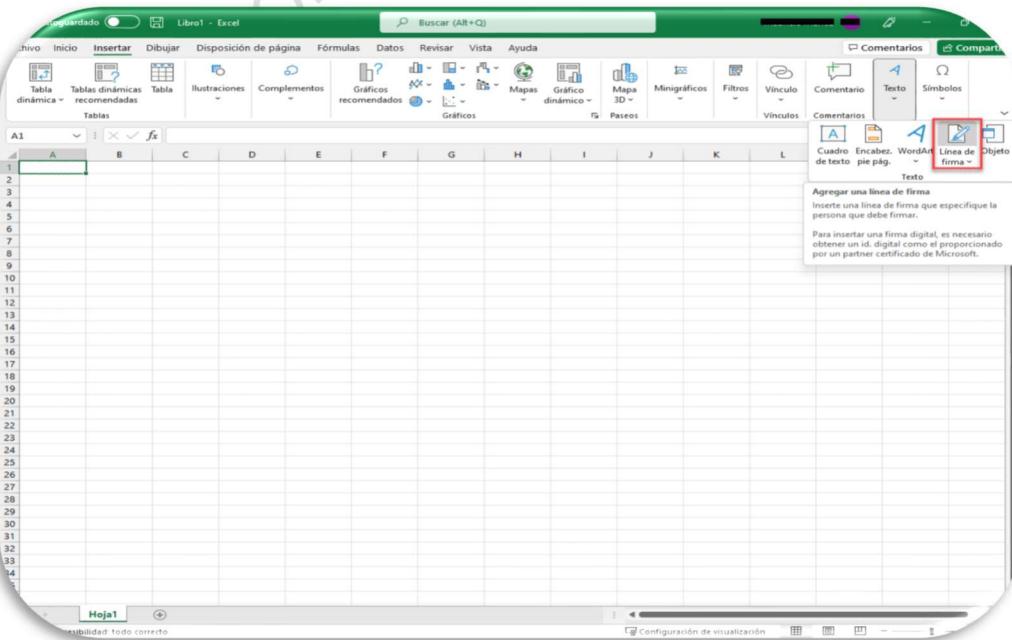


Documento Word firmado, el mismo no podrá modificarse por terceros sin que se pierda la firma, esto debido al nivel de seguridad que brinda la firma electrónica sobre el documento.

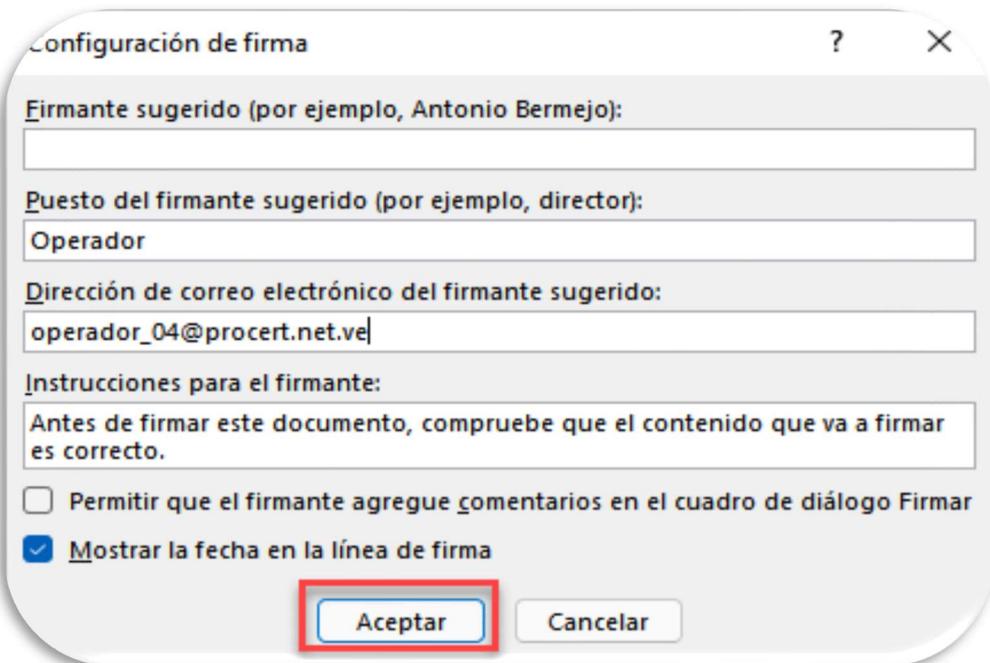


#### 4.2. Libro Excel

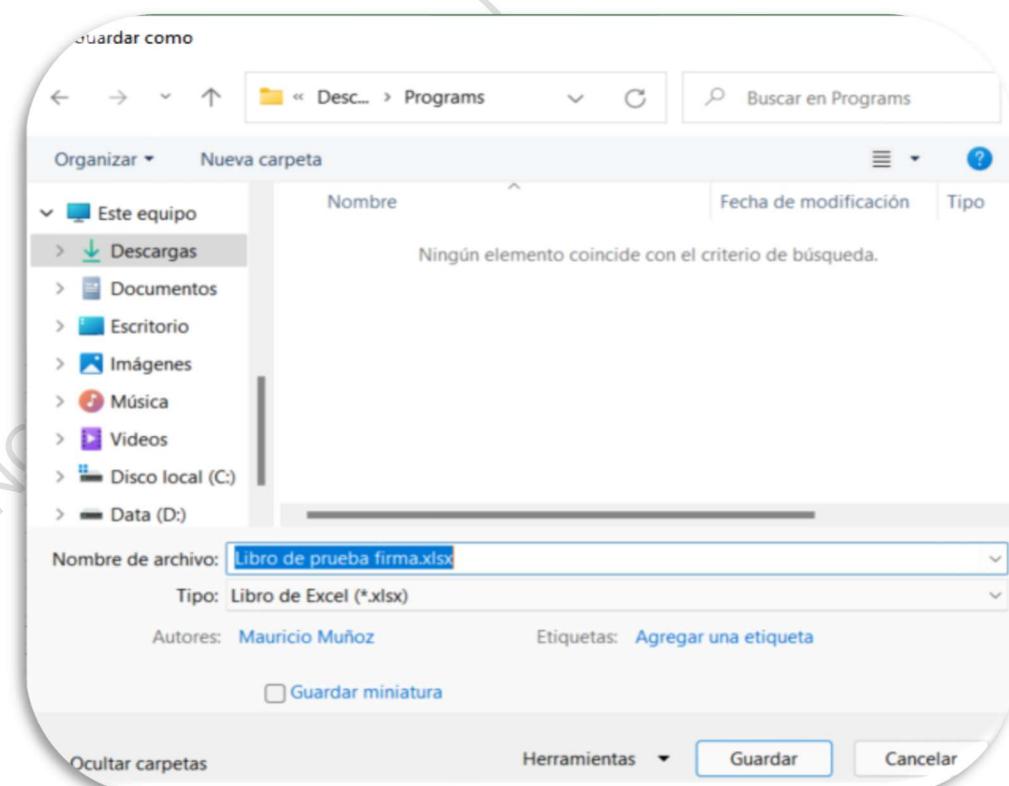
Abrir Excel, se hace clic en la pestaña Insertar, en la barra superior del lado derecho hacer clic en Texto y luego clic en Línea de Firma.



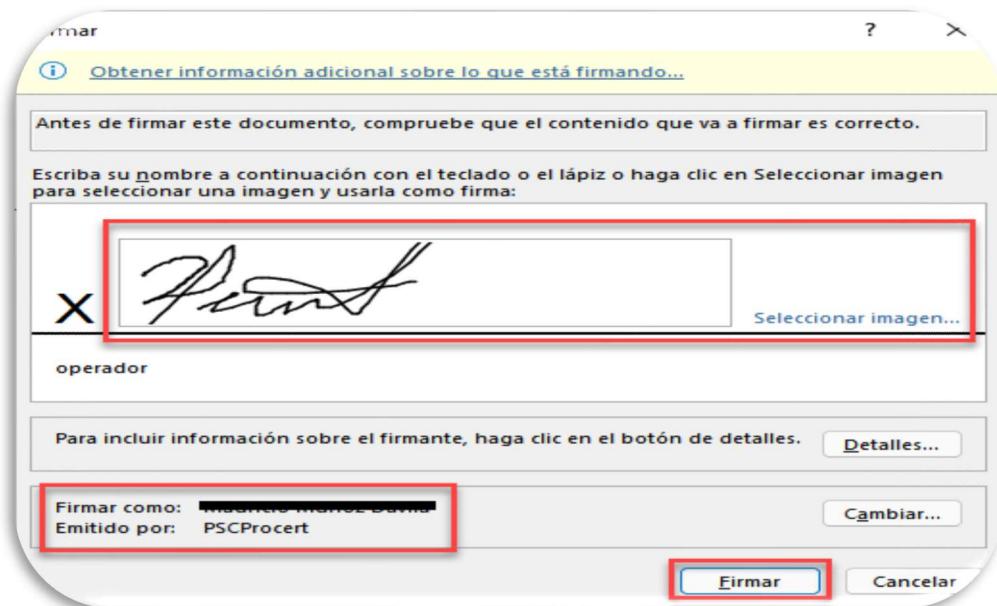
Se llena los campos solicitados en la ventana de Configuración de firma.



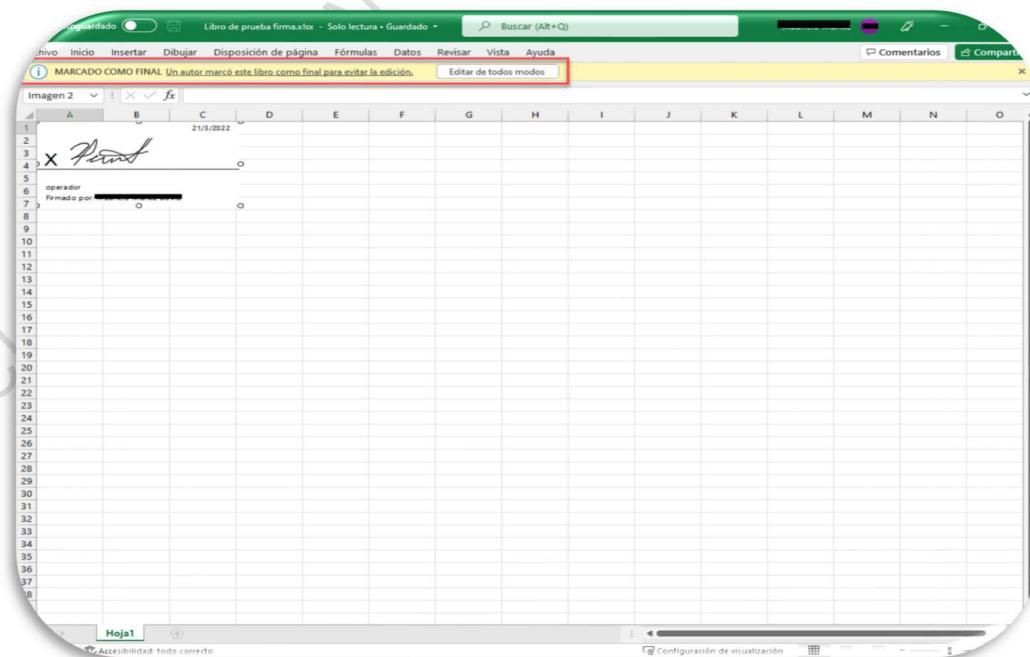
Guardar el libro



En la ventana actual podremos editar el arte de la firma, de forma manual o seleccionando una imagen, en la parte inferior se valida el certificado con el que se está firmando. Se hace clic en Firmar.



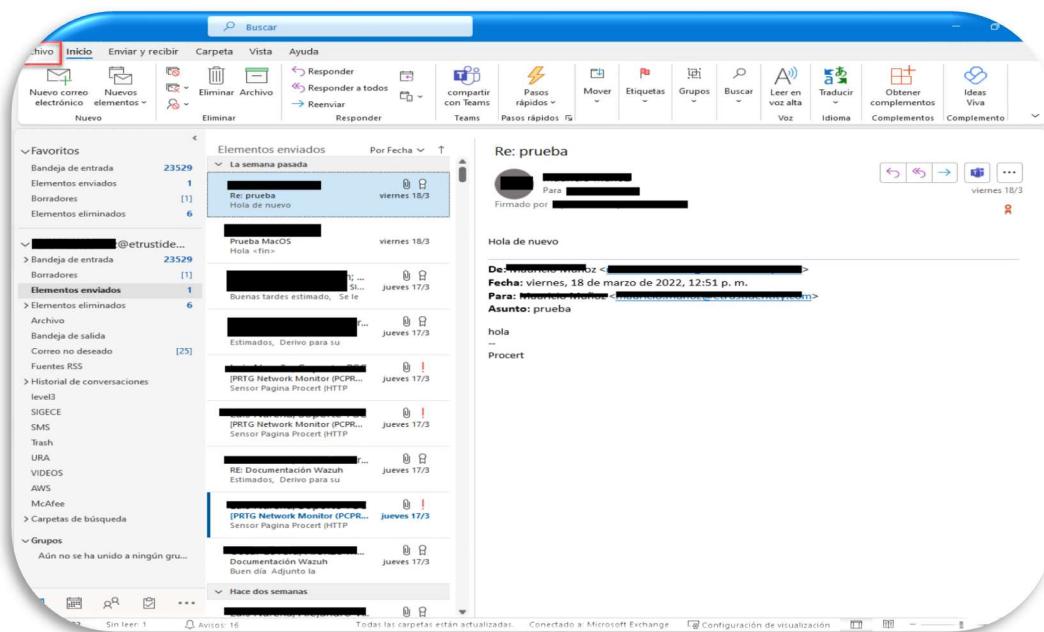
Libro Excel firmado, el mismo no podrá modificarse por terceros sin que se pierda la firma, esto debido al nivel de seguridad que brinda la firma electrónica sobre el documento.



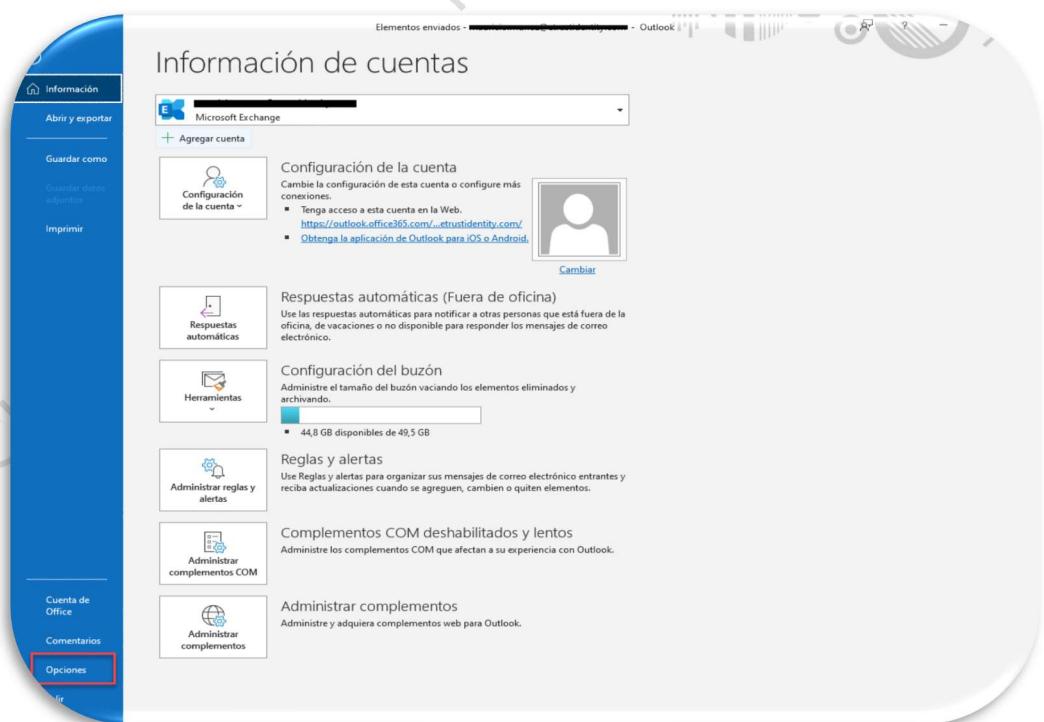
## 5. Configuración de certificado en Microsoft Outlook

### 5.1. Microsoft Outlook en Windows

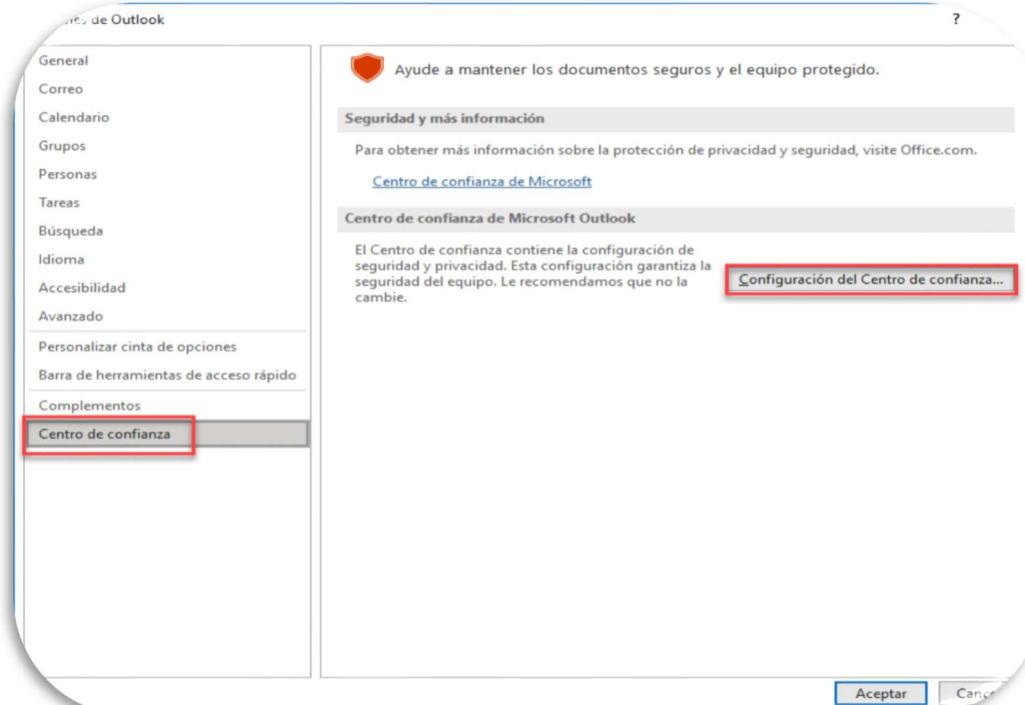
Abrir Outlook, hacer clic en la pestaña Archivo.



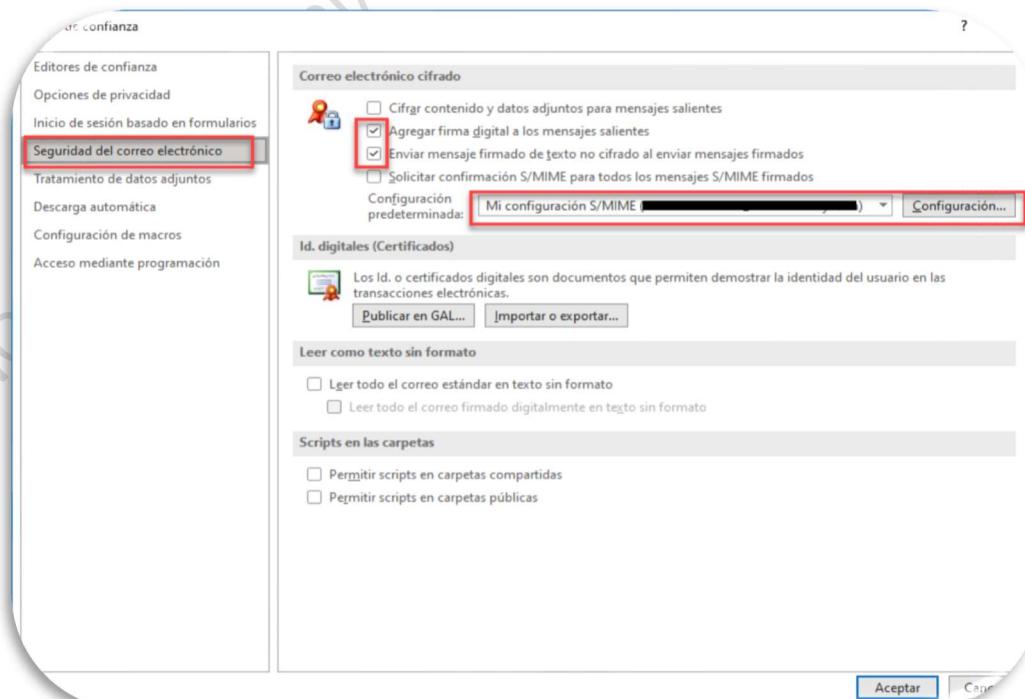
Hacer clic en Opciones.



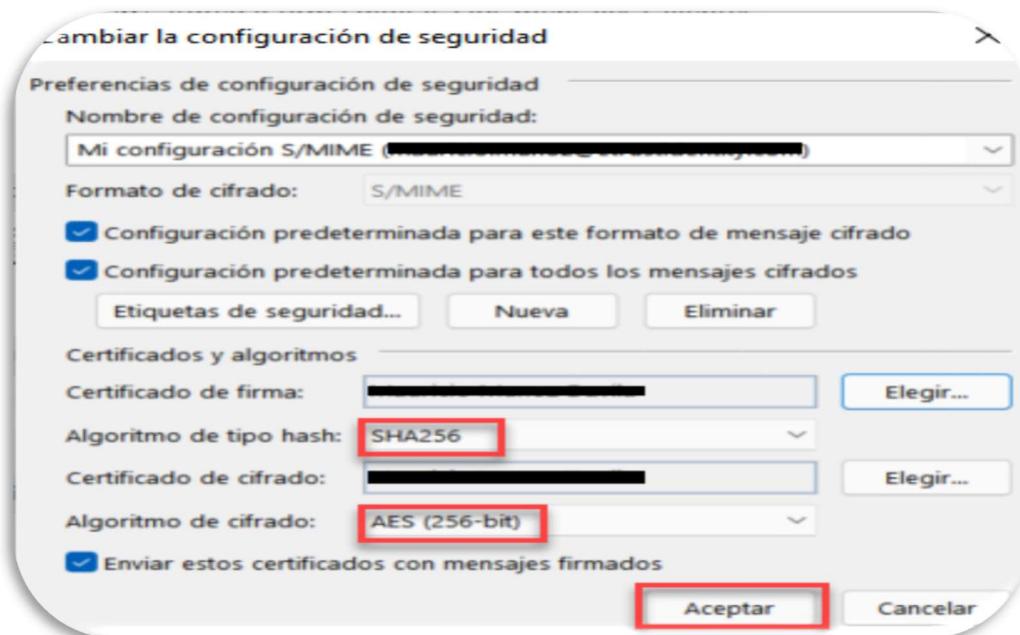
Ir a la sección Centro de confianza, hacer clic en Configuración del Centro de confianza...



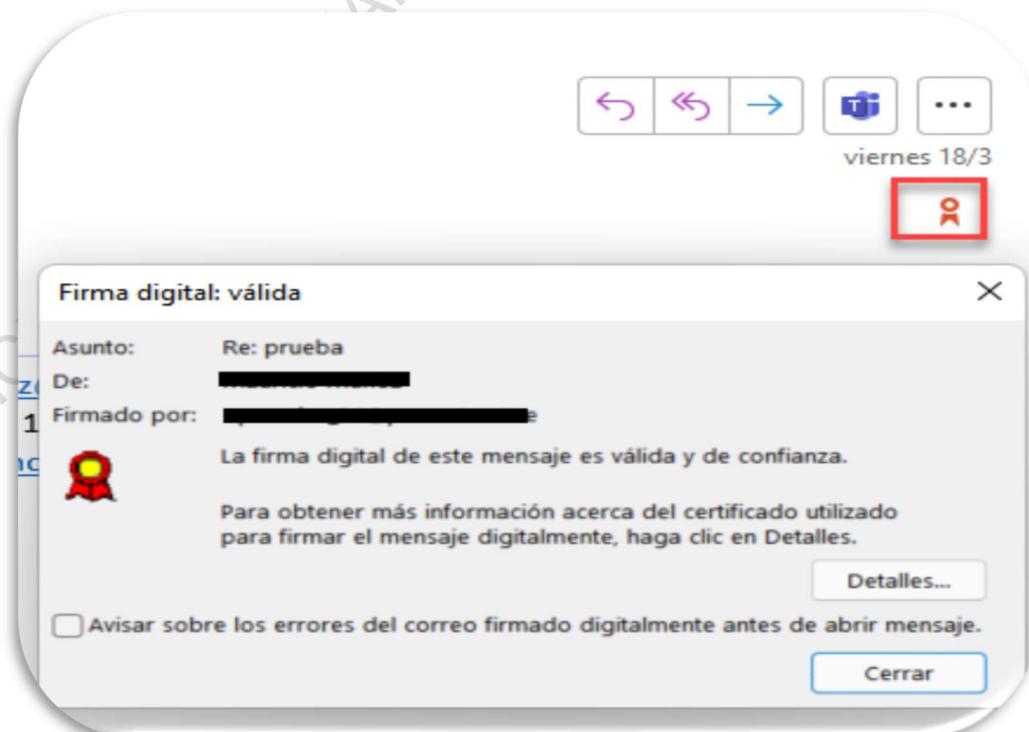
Hacer clic en Seguridad del correo electrónico, marcar el par de casillas seleccionadas en la imagen, luego se hace clic sobre Configuración...



Se valida que el Algoritmo del tipo hash es SHA256 y el Algoritmo de cifrado es AES 256-bit, salimos dando clic en aceptar.

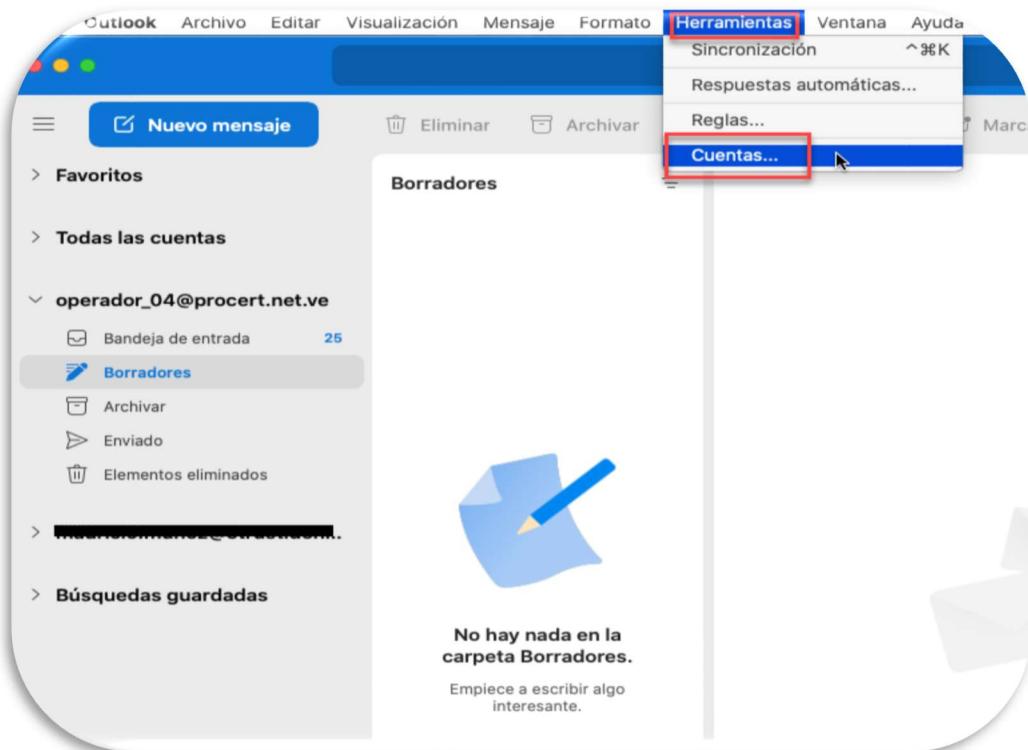


Con esta configuración sería suficiente para firmar correos con el certificado electrónico, se valida el mismo enviando un correo de prueba en el cual se notará un listón rojo o anaranjado que nos indicará que el correo saliente está firmado electrónicamente.

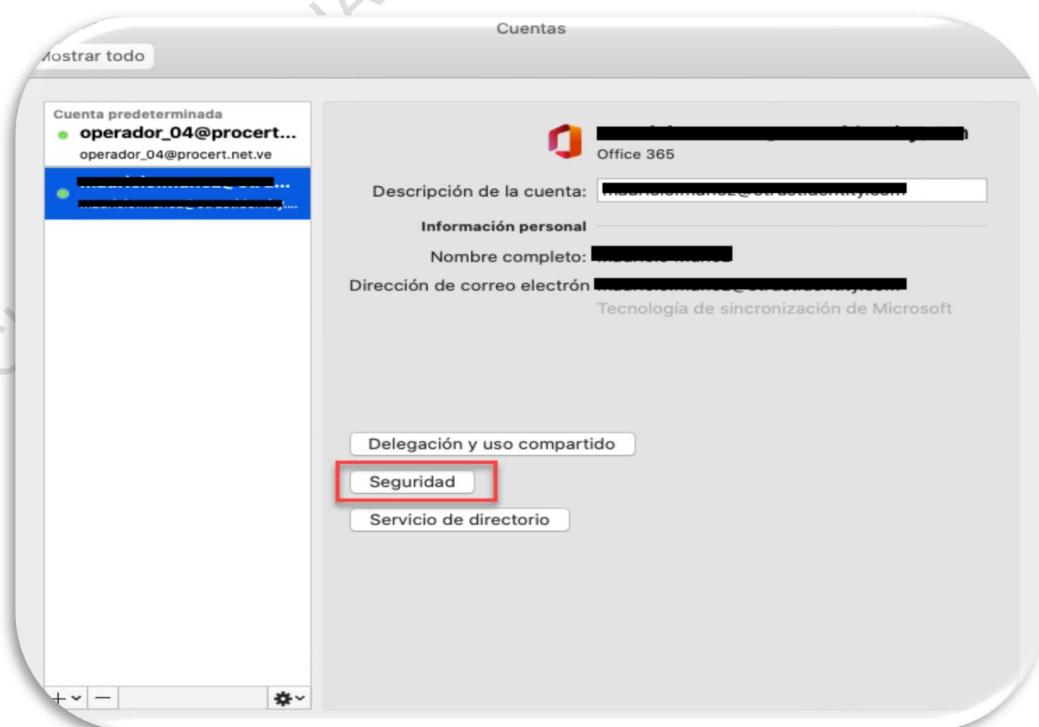


## 5.2. Microsoft Outlook en MacOS X

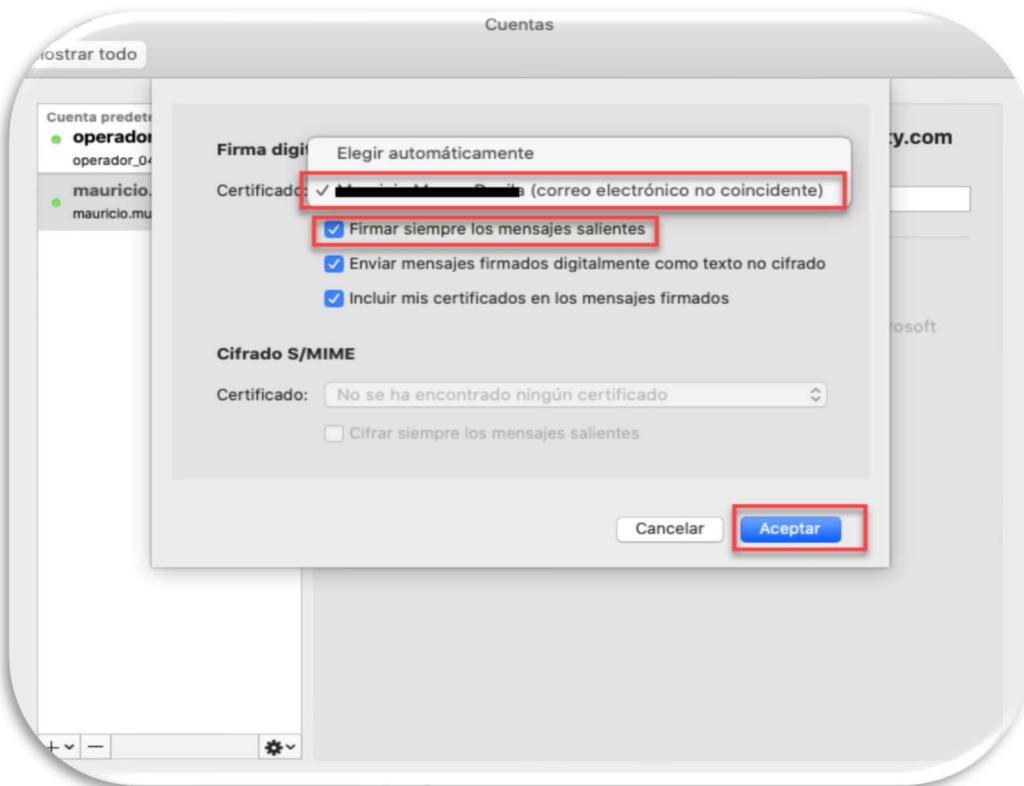
Abrir Outlook, ir a Herramientas de la barra de MacOS, se desplegará una lista la cual se selecciona Cuentas...



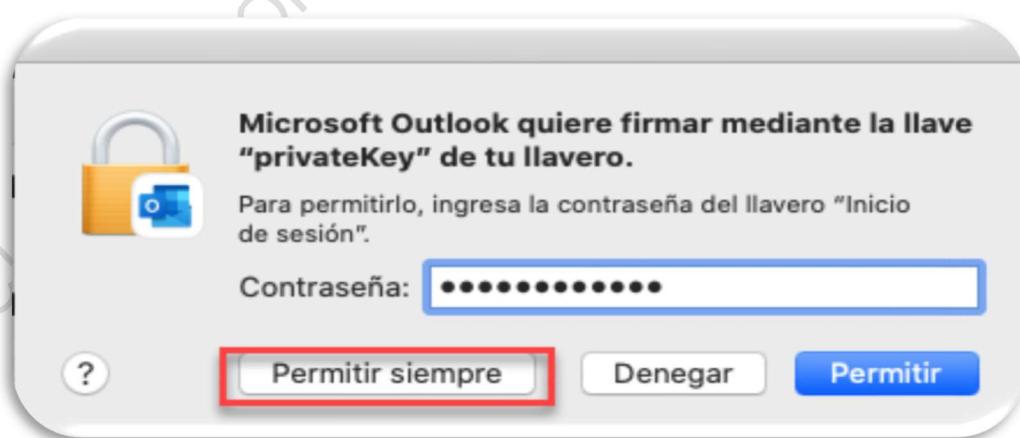
Elegimos la opción Seguridad.



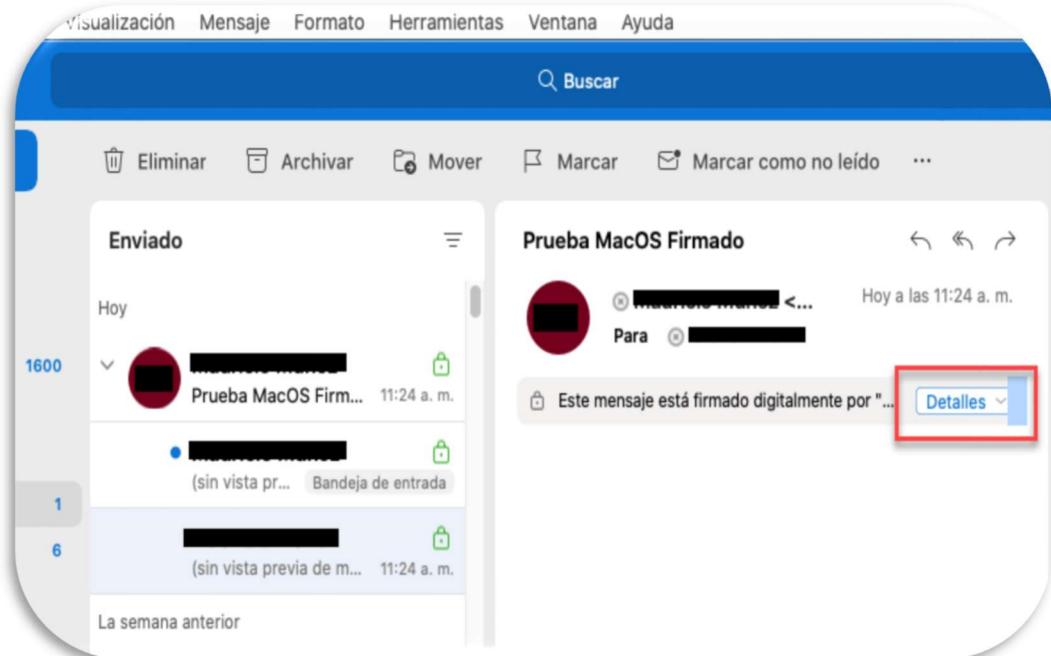
Elegir como “firma digital” el que tenga nuestro nombre en el listado de selección, marcar también la opción que dice “Firmar siempre los mensajes salientes” y luego clic en Aceptar.



Introducir la clave de usuario de nuestra sesión, seleccionar Permitir siempre.



Verificar el funcionamiento al enviar un correo, se muestra en la lista candados verdes dando alusión de que están firmado electrónicamente y dentro del mensaje aparece un aviso de Detalles en azul en donde se puede ver el certificado usado.



## 6. Troubleshooting

Para un troubleshooting (Soporte) personalizado con respecto a generar petición, descargar, instalar y configurar el certificado de PROCERT por favor escriba al correo: [support@procert.net.ve](mailto:support@procert.net.ve), en el mensaje se debe proveer el ID de Anides para la conexión remota a su equipo.

### 6.1. Descarga de Anides

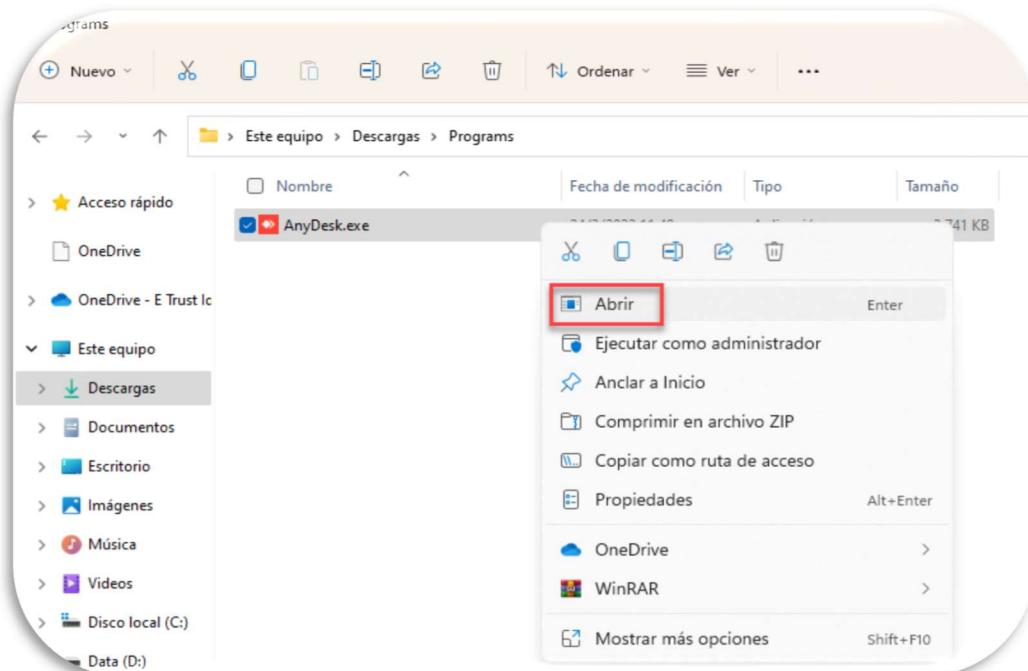
Ir a la página: <https://anydesk.com/es/downloads>

Hacer clic en Descárgalo Ahora, abajo del mismo se muestra los sistemas operativos donde Anides funciona.

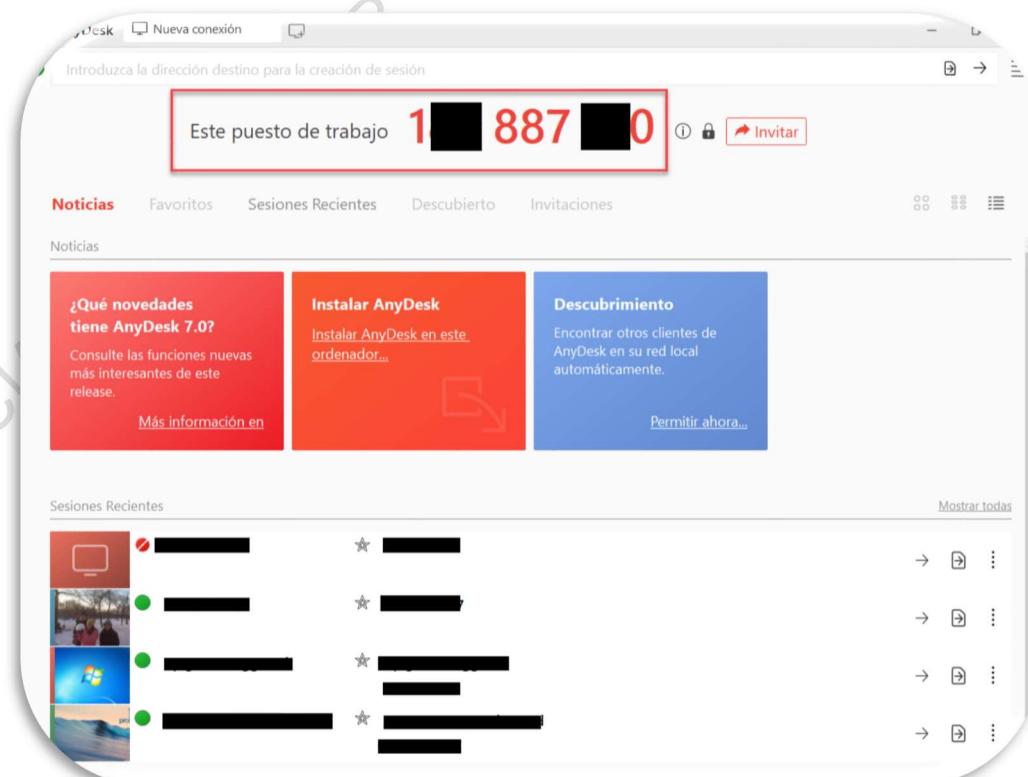


## 6.2. Configuración en Windows

Hacer clic derecho sobre el aplicativo AnyDesk.exe y seleccionar Abrir.

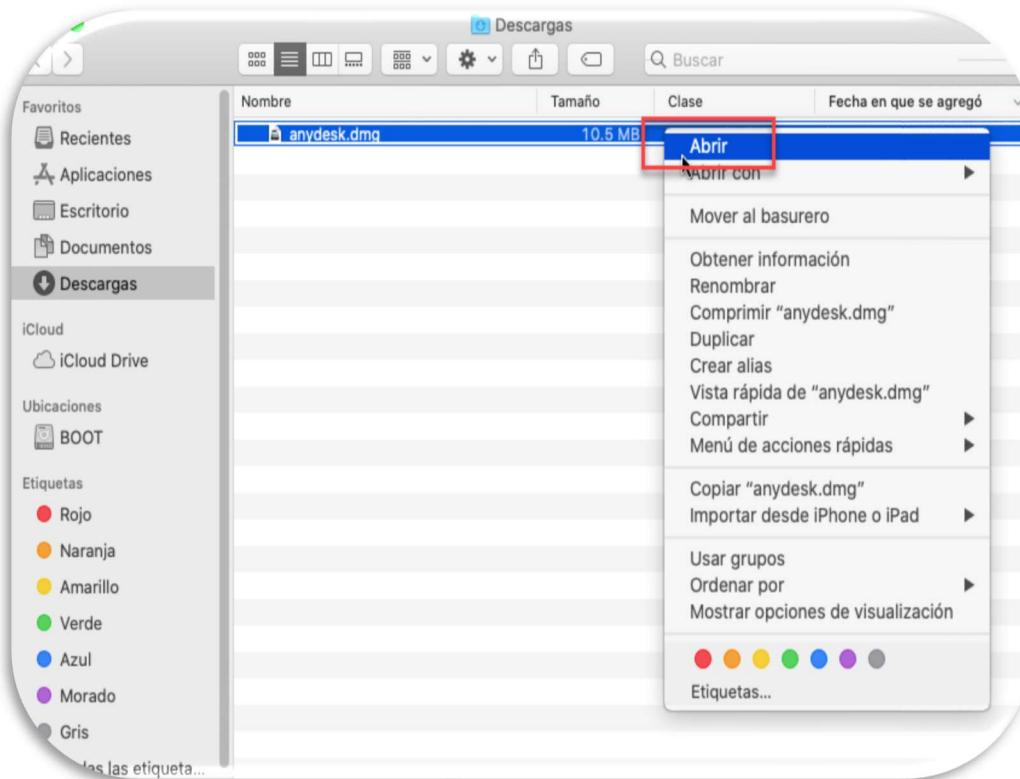


No es necesario instalar el aplicativo, se debe proveer el ID de 9 dígitos numéricos que se muestra en la parte superior central que dice "Este puesto de trabajo", en versiones anteriores el ID se muestra en el lado superior izquierdo.

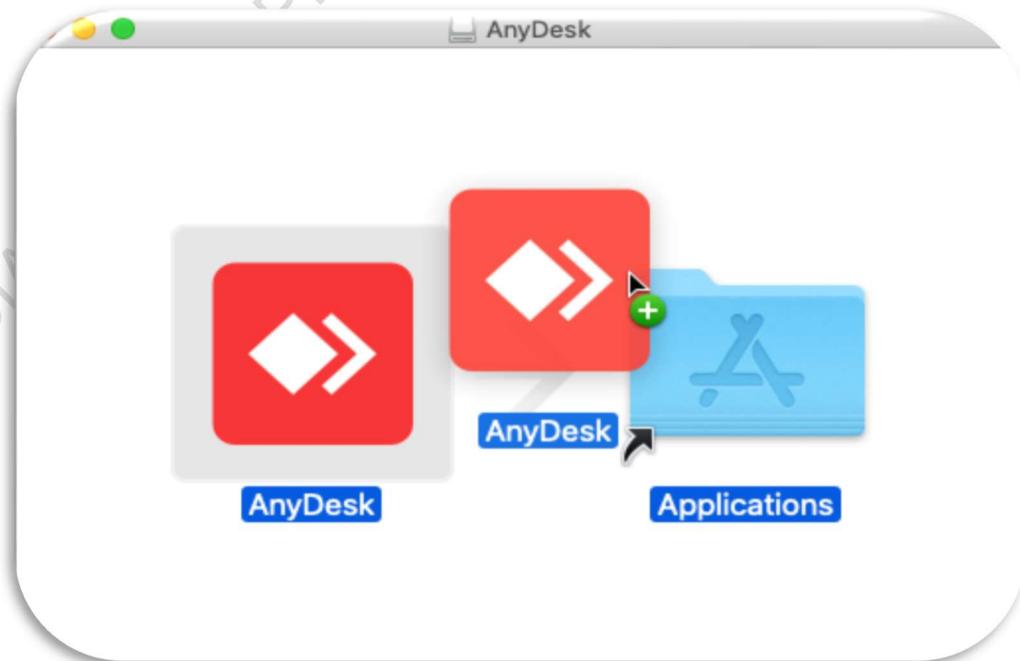


### 6.3. Configuración en MacOS X

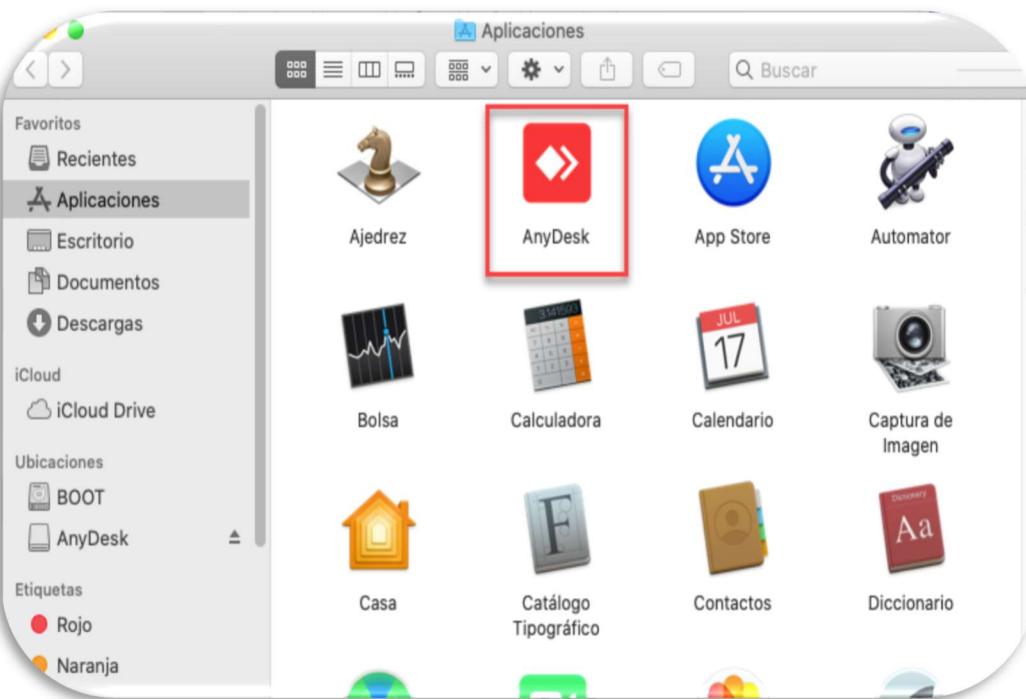
Hacer clic derecho sobre el anydesk.dmg y seleccionar Abrir.



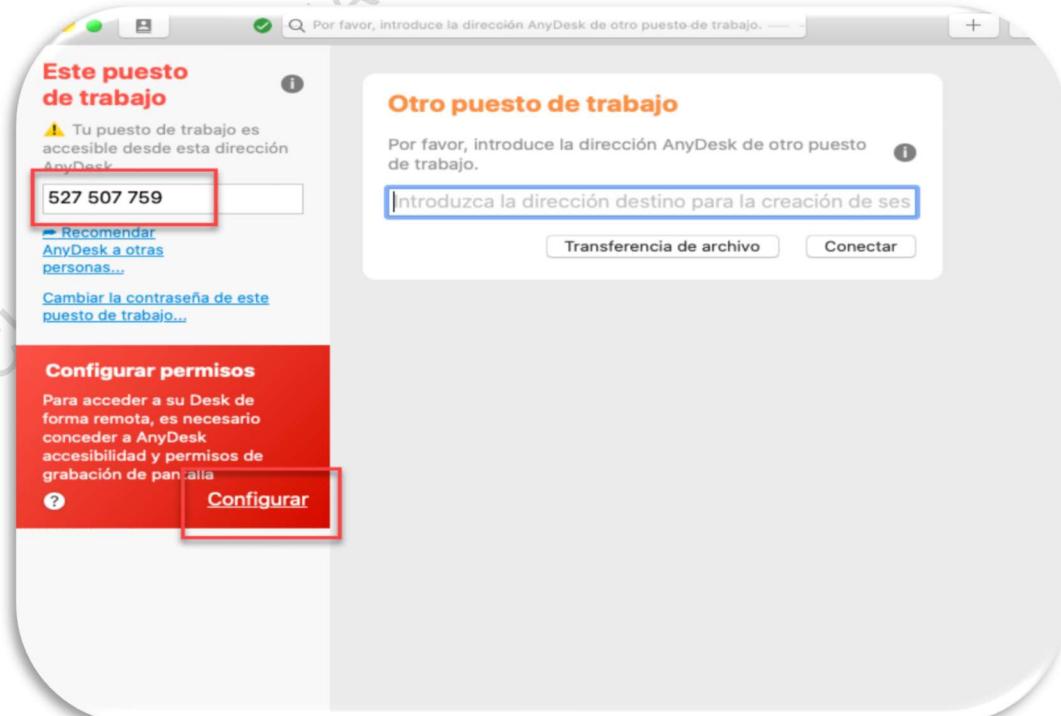
Arrastrar el ícono del aplicativo Anydesk a la carpeta Aplicaciones.



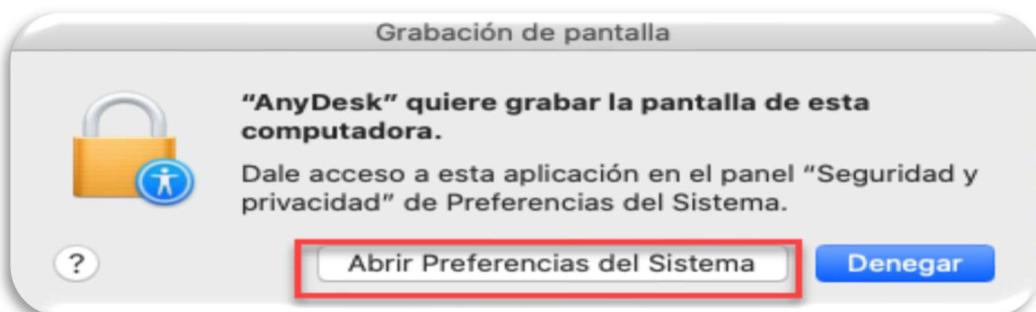
Hacer doble clic sobre el aplicativo Anydesk



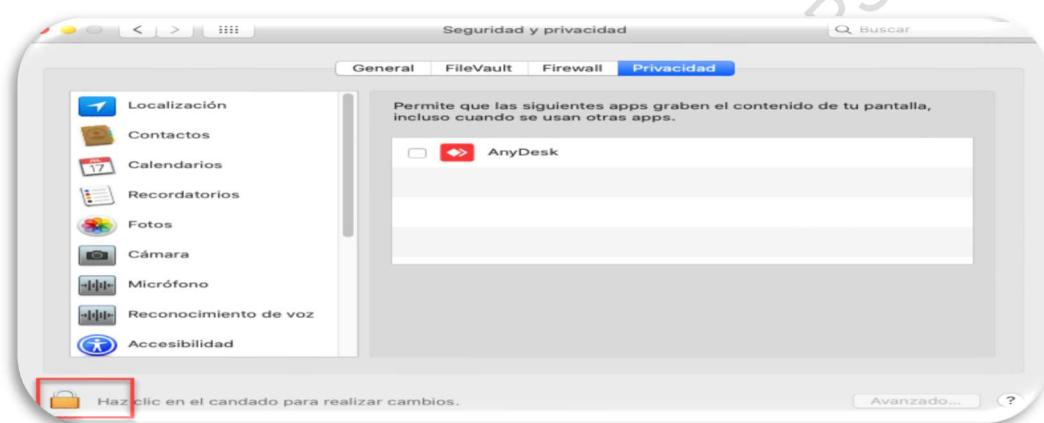
En el lado izquierdo superior de la ventana se muestra el ID de 9 dígitos que debe ser proporcionado a los operadores de soporte mediante el correo: [support@procert.net.ve](mailto:support@procert.net.ve) para la conexión remota, sin embargo, primero se debe configurar los permisos en el botón Configurar. (Los dígitos mostrados en la imagen es simplemente una referencia)



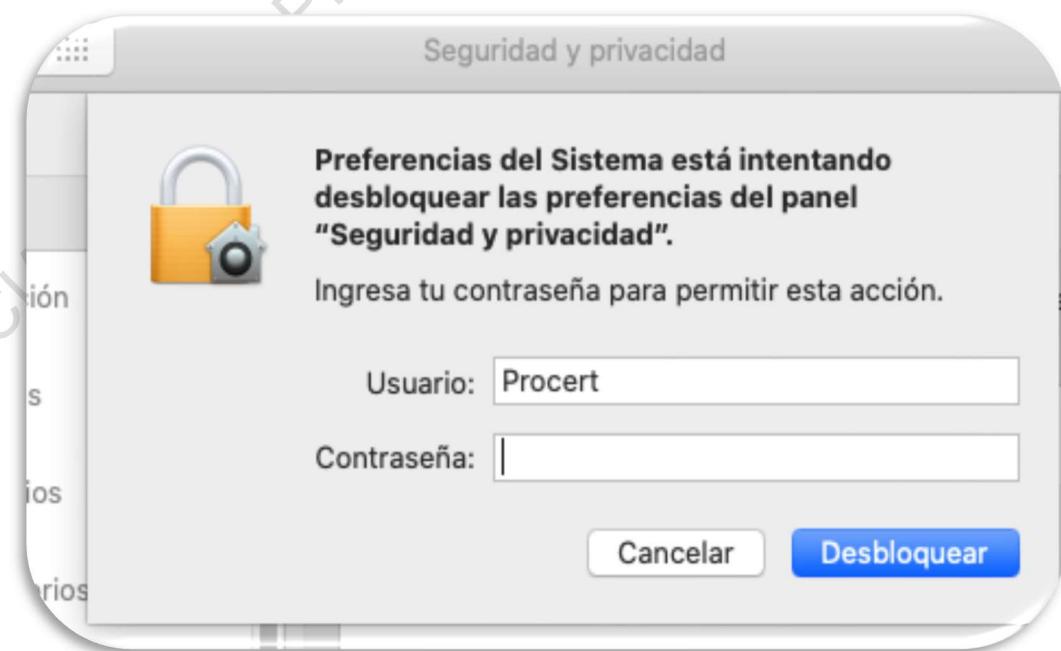
Seleccionar Abrir Preferencias del Sistema.



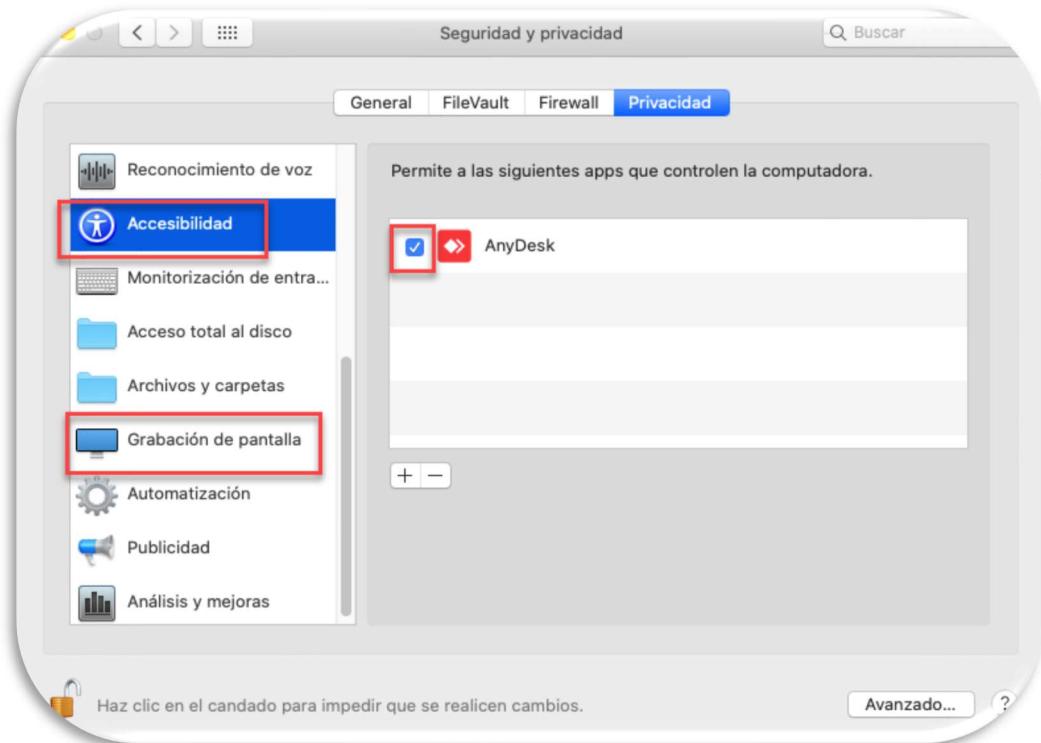
Hacer clic en el Candado.



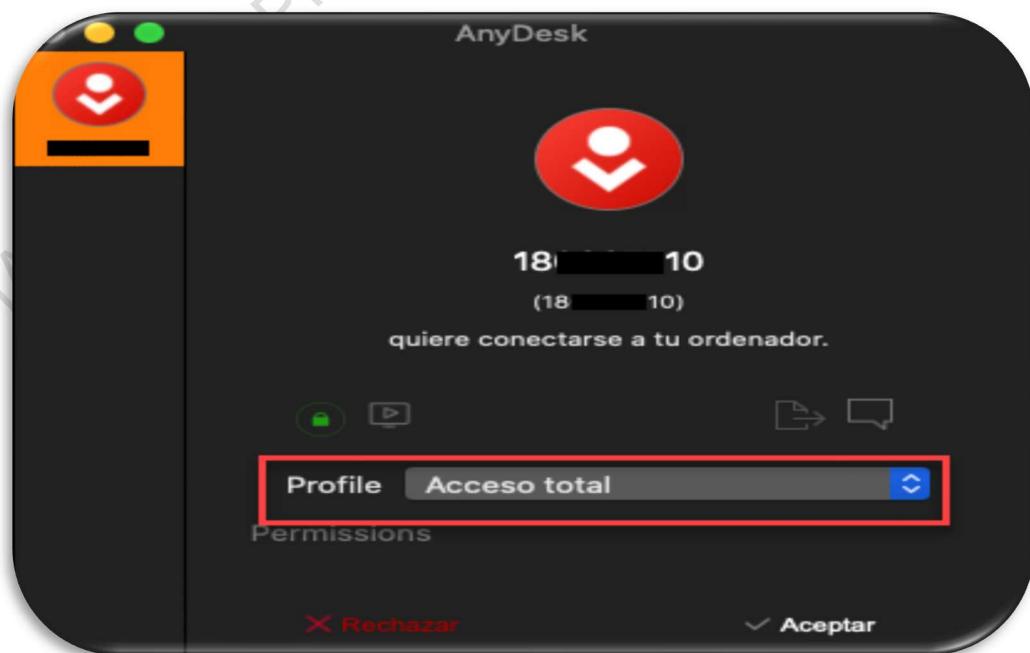
Introducir la Contraseña de usuario con el que inicia sesión en su MacOS X.



Se marca la casilla del Anydesk en el apartado de Accesibilidad y Grabación de pantalla.



El operador se conectará y el usuario debe seleccionar la opción Profile como Acceso total.



Inmediatamente el operador de turno tomará el control de su equipo y asistirá de forma directa a la problemática.

PSC PROCERT ® Todos los derechos reservados; el logo de PSC PROCERT ® y los nombres de los productos son marcas comerciales de PSC PROCERT ®, su desarrollo, aplicaciones y software especializado. En virtud de lo anterior, queda restringido y prohibido todo uso, reproducción, copia, difusión o disposición de cualquier tipo del presente documento, que sea distinto al informativo para el usuario del certificado electrónico. Todo uso, reproducción, copia o disposición no autorizada será sancionada y el infractor será responsable en consecuencia ante PSC PROCERT ®, civil, penal y administrativa por la violación y uso no autorizado de la información.