



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.

Inicio de sesión

Usuario:
12345678

Contraseña:
.....

 Ingresar Olvido su contraseña

— ¿Quieres solicitar un certificado? —

Registrate

Estando en el menú principal hacemos clic en Peticiones

Datos Personales

Nombre: [Redacted] Cédula: [Redacted] Correo electrónico: [Redacted]
[Redacted]

Plan Adquirido: Registro con Firma en Línea Anual Fecha Vencimiento: 30-05-2024

Documentos

Seleccione el tamaño del resultado: 5

Ver Documento	Identificación del Documento	Cedula del Usuario	Nombre del Documento	Tipo Documento
	3472	[Redacted]	[Redacted].pdf	
	3473	[Redacted]	[Redacted].pdf	
	3474	[Redacted]	[Redacted].pdf	

Comprobante de Pago

Ver Documento	Identificación del Documento	Cedula del Usuario	Nombre del Documento	Banco Emisor	Referencia Bancaria	Fecha del Pago	Medio de Pago
	2030	[Redacted]	[Redacted]	BANCO MERCANTIL	[Redacted]	27/04/2022	Deposito

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

Lista de Peticiones

No tiene Peticiones registradas

Solicitar Certificado


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

Solicitud de Certificado Online

Nombre	Apellidos	Cédula
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Correo electrónico		
<input type="text"/>		

Datos de Domicilio

Estado o Provincia	País
<input type="text" value="DistritoCapital"/>	<input type="text" value="Venezuela"/>
Dirección Fiscal	
<input type="text"/>	

 [Generar](#)

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

Mensaje

Solicitud enviada, espere por su validación.

[Aceptar](#)

Solicitar por el correo electrónico soporte@procert.net.ve la aprobación del certificado con el id de la petición y numero de cedula

Lista de Peticiones

Seleccione el tamaño del resultado: 5 ▼

ID	Petición ID	Fecha Solicitud	Fecha Resolución	Estatus
1337	426	23/11/2023	23/11/2023	Emitido
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

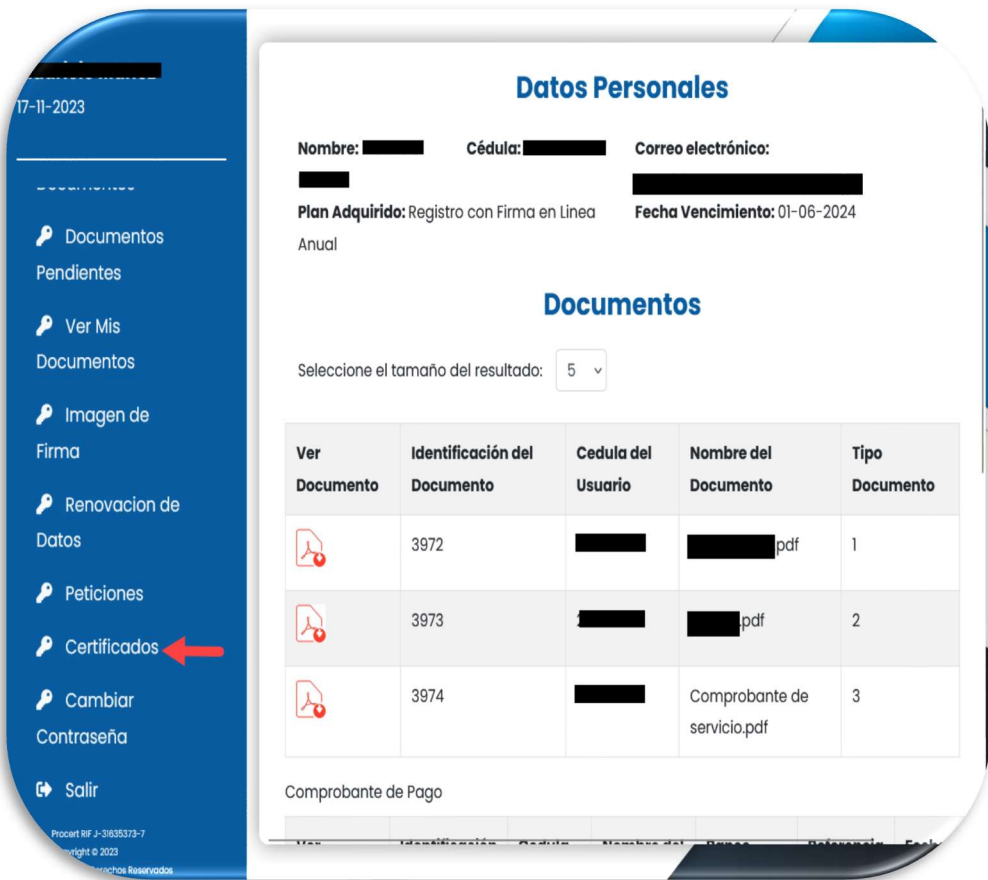
Contraseña:
.....

Ingresar [Olvido su contraseña](#)

[¿Quieres solicitar un certificado?](#)

Registrate

Estando en el menú principal hacemos clic en Certificados.



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



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.

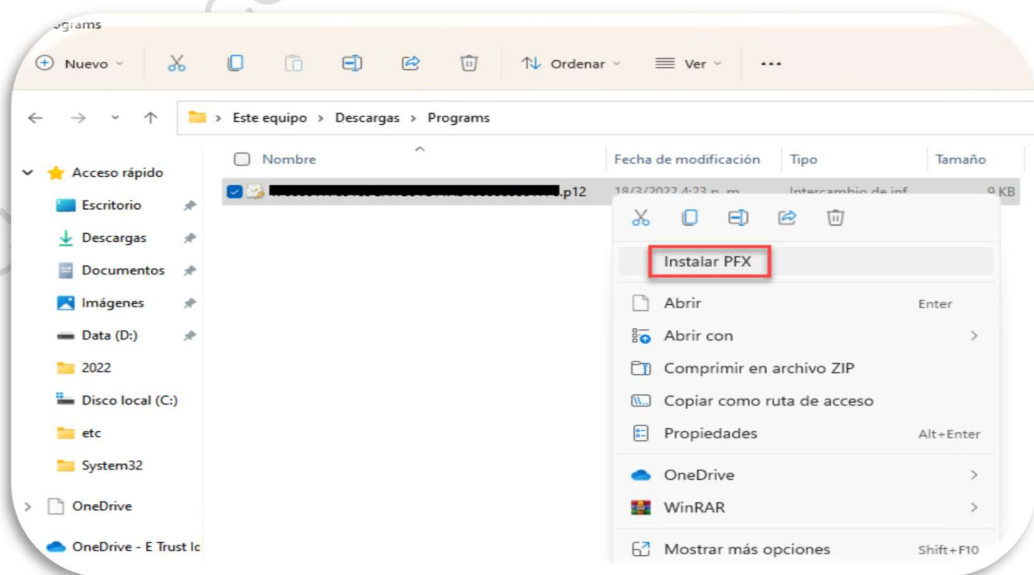
Formulario de información del certificado y usuario. El formulario está dividido en varias secciones:

- Información Identificativa:** ID del certificado, ID de la petición, Estado (Activo).
- Detalles del Certificado:** Emisor, Número de serie, Valido desde, Valido hasta (17/11/2024), Plantilla de certificado (Persona Natural).
- Información del Usuario:** Nombre, Apellidos, Cédula, Correo electrónico.
- Datos de Domicilio:** Estado o Provincia (Miranda), País (Venezuela), Dirección Fiscal.

En la parte inferior, hay un botón rojo con una flecha que apunta a los botones "Descargar" y "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.

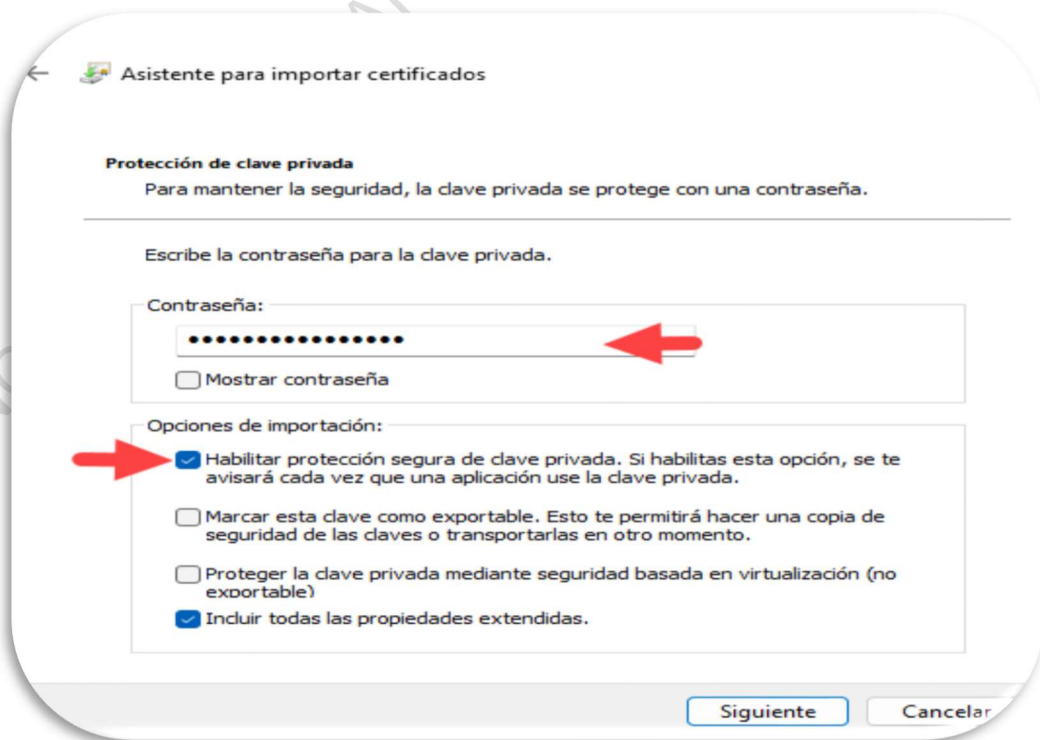


En el Asistente para importar certificados seleccionar la ubicación del almacén “Usuario actual” y luego clic en Siguiente.



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.

← Asistente para importar certificados

Archivo para importar
Especifique el archivo que desea importar.

Nombre de archivo:
Is\Programs\...p12 Examinar...

Nota. Se puede almacenar más de un certificado en un mismo archivo en los siguientes formatos:

- Intercambio de información personal: PKCS #12 (.PFX,.P12)
- Estándar de sintaxis de cifrado de mensajes: certificados PKCS #7 (.P7B)
- Almacén de certificados serializados de Microsoft (.SST)

Siguiente Cancelar

Clic en Siguiente.

← Asistente para importar certificados

Almacén de certificados
Los almacenes de certificados son las áreas del sistema donde se guardan los certificados.

Windows puede seleccionar automáticamente un almacén de certificados; también se puede especificar una ubicación para el certificado.

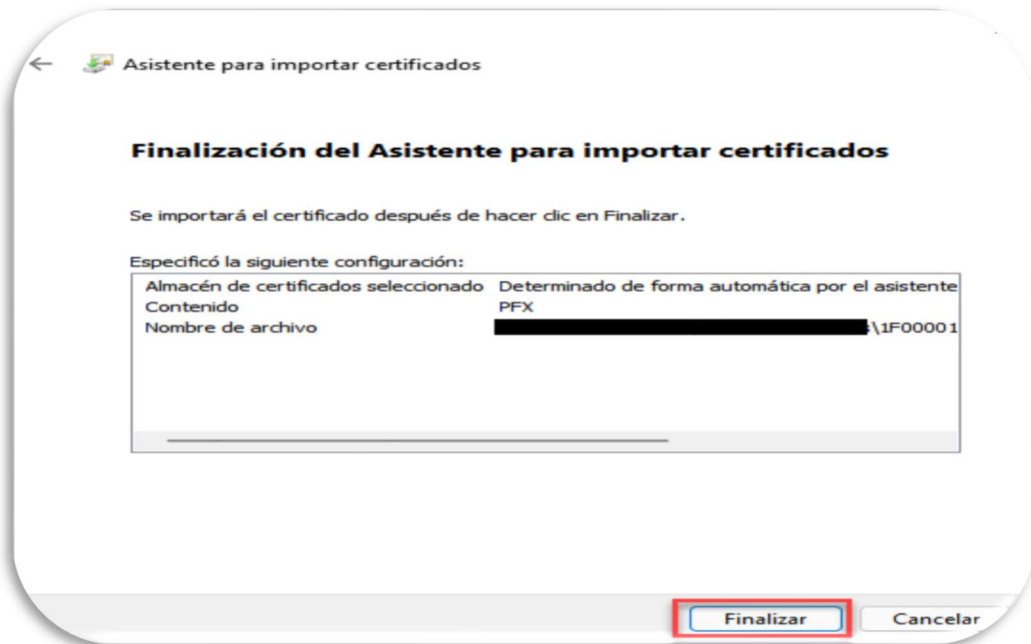
☒ Seleccionar automáticamente el almacén de certificados según el tipo de certificado

☐ Colocar todos los certificados en el siguiente almacén

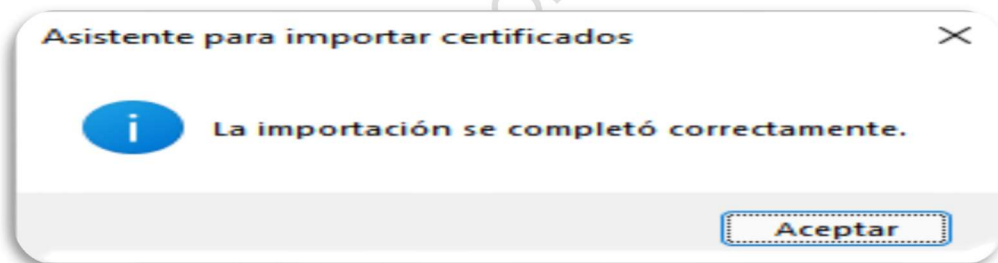
Almacén de certificados:
Examinar...

Siguiente Cancelar

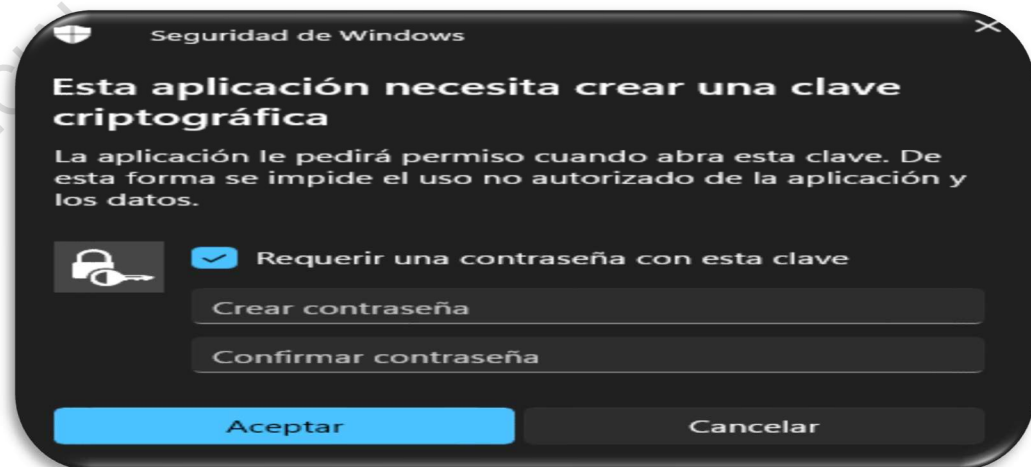
Clic en Finalizar.



Clic en Aceptar.



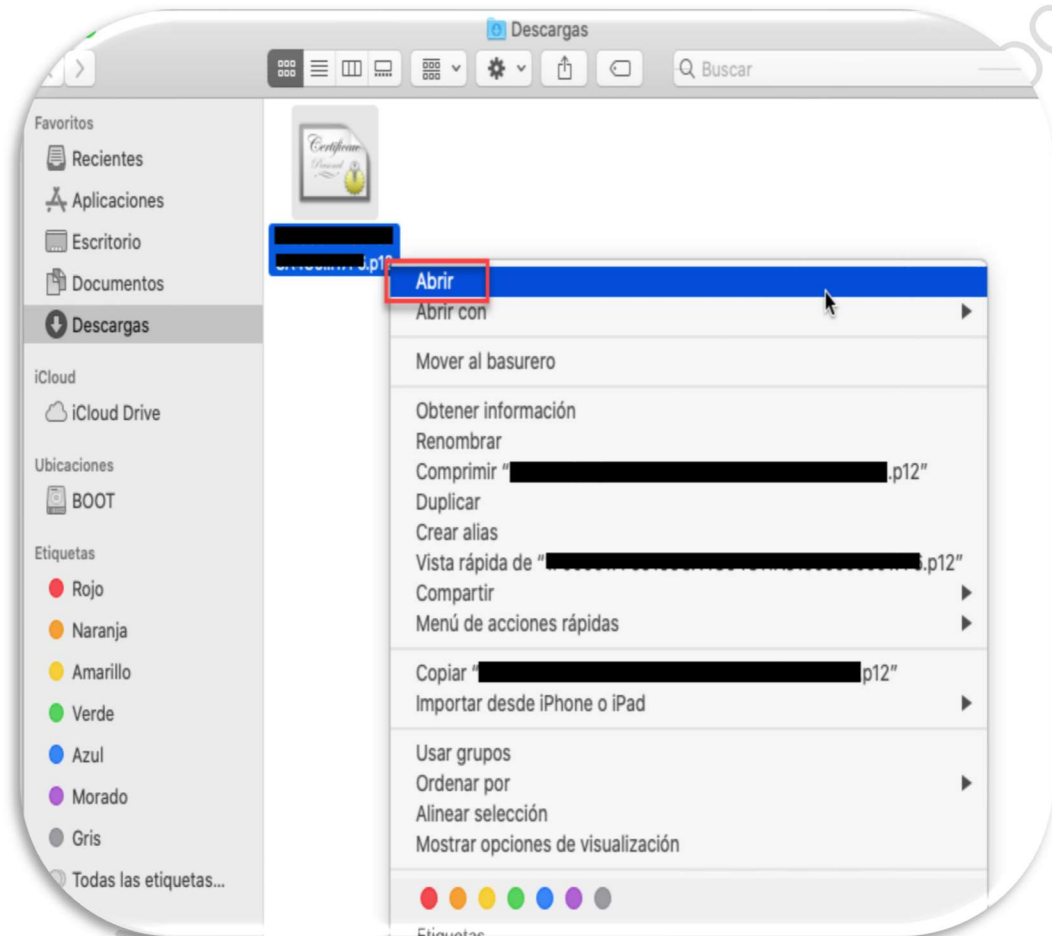
- 2.3. Certificado instalado satisfactoriamente.
Ahora solicitará definir una clave personal para cada vez que se firme un documento



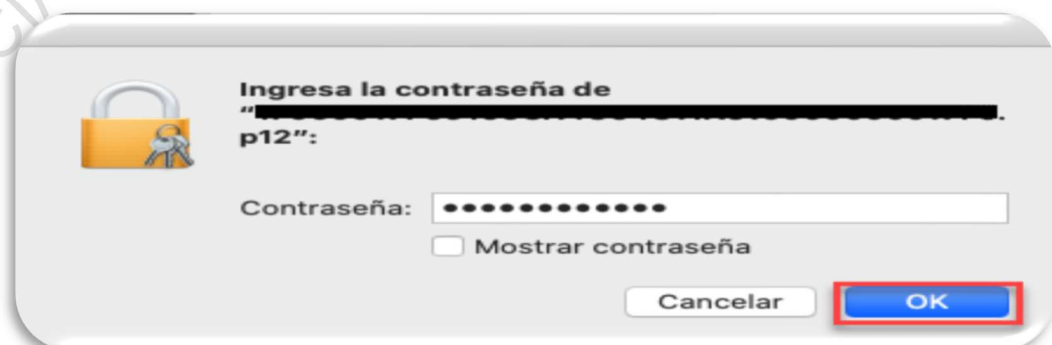
Proceder a los siguientes puntos de este manual para firmar documentos y correos.

2.4. Instalación en MacOS X

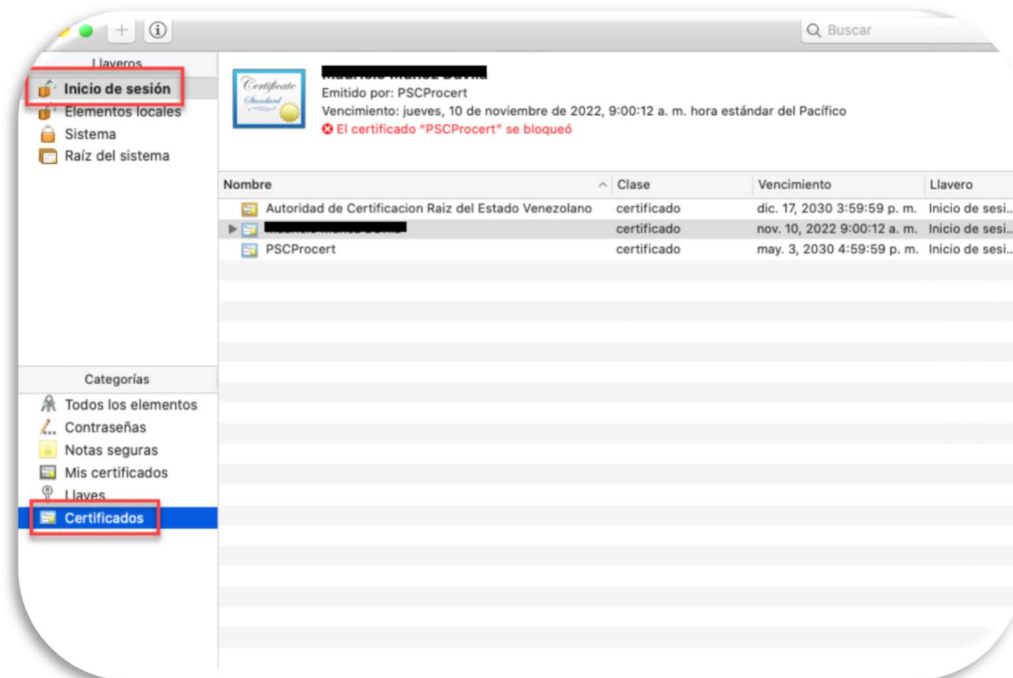
El certificado p12 se aloja en la carpeta de Descargas, dar clic derecho sobre el mismo y luego dar clic izquierdo en Abrir.



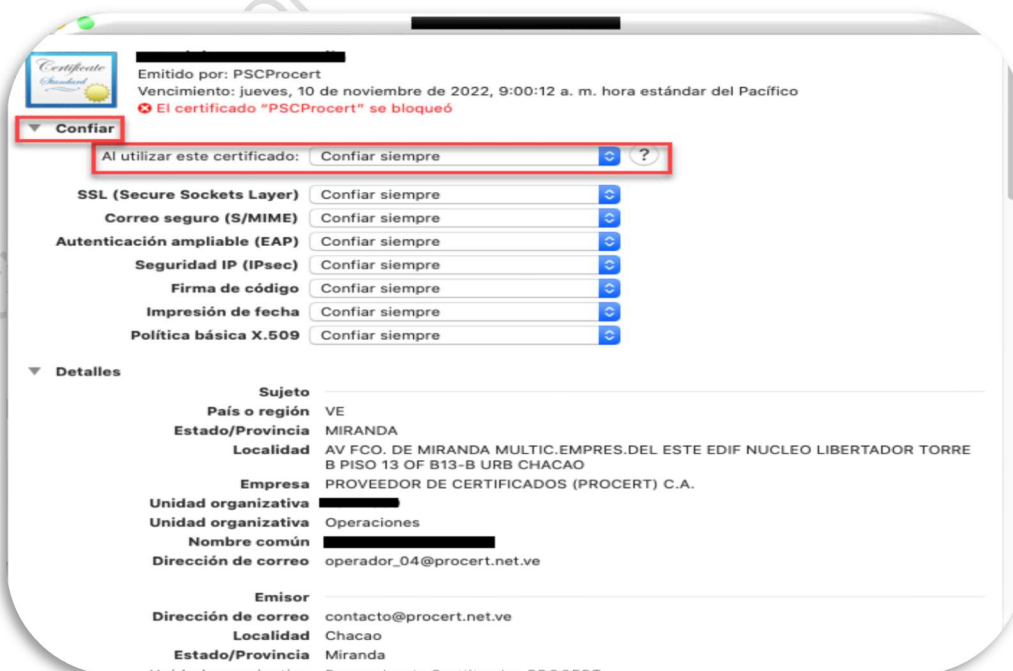
Introducir la contraseña privada del certificado otorgada vía correo electrónico.



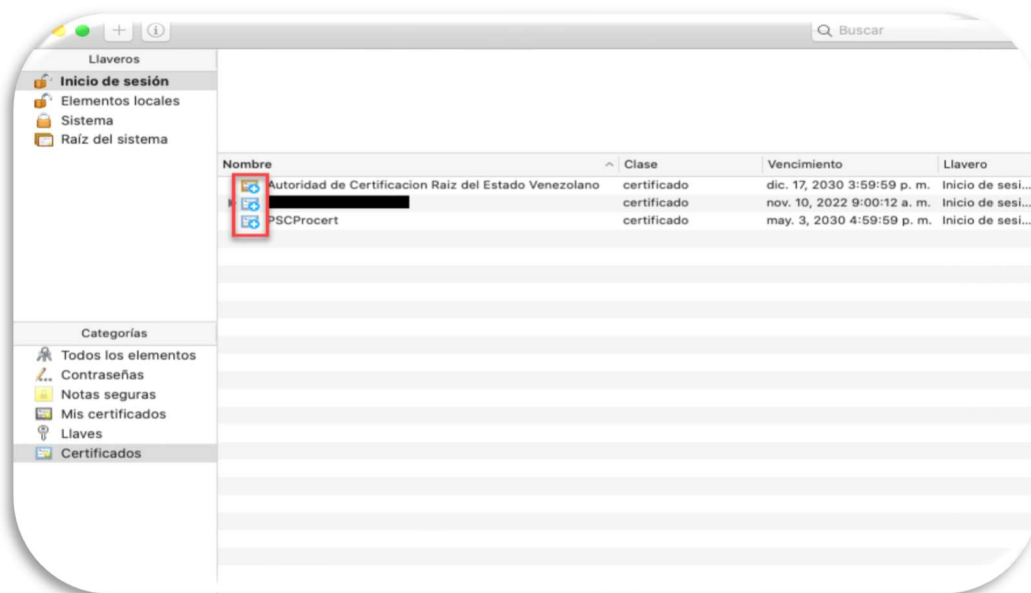
Se abre de forma automática la aplicación llaveros allí se aloja los certificados instalados con el p12, consiste en 3 principales, Autoridad de Certificación Raíz del Estado Venezolano, PSC PROCERT y el certificado personal. Mostrará un mensaje en letras rojas “El certificado X se bloqueó”.



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.

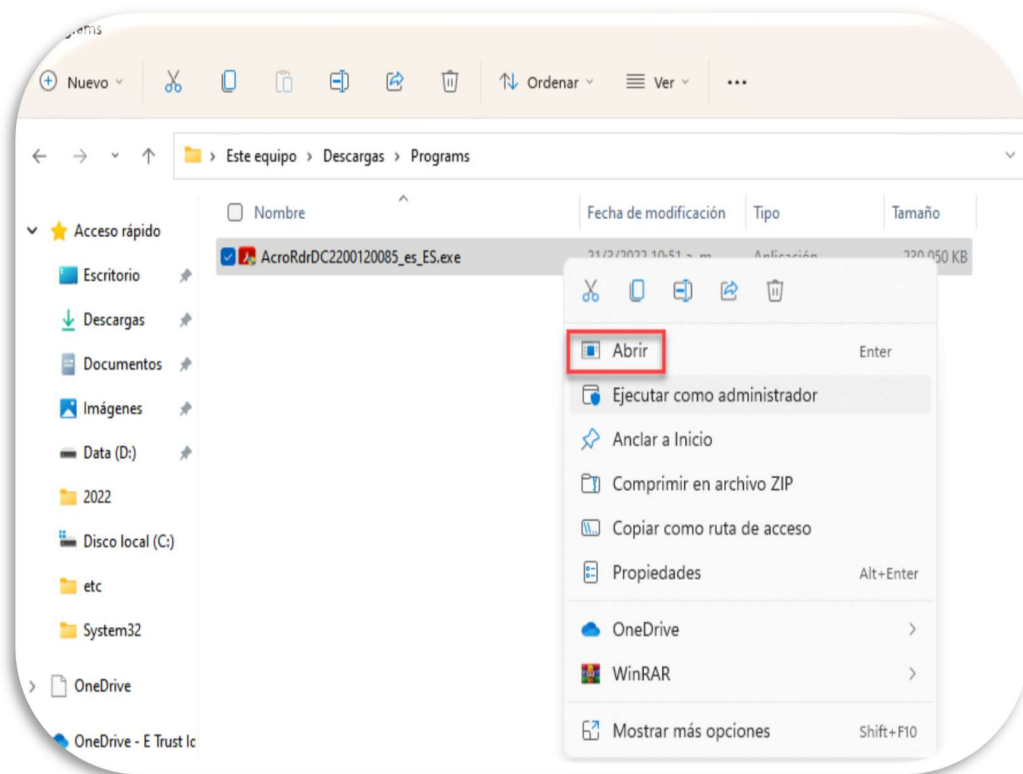
3. Firma de documento PDF con Adobe Acrobat Reader

3.1. Adobe Acrobat Reader en Windows

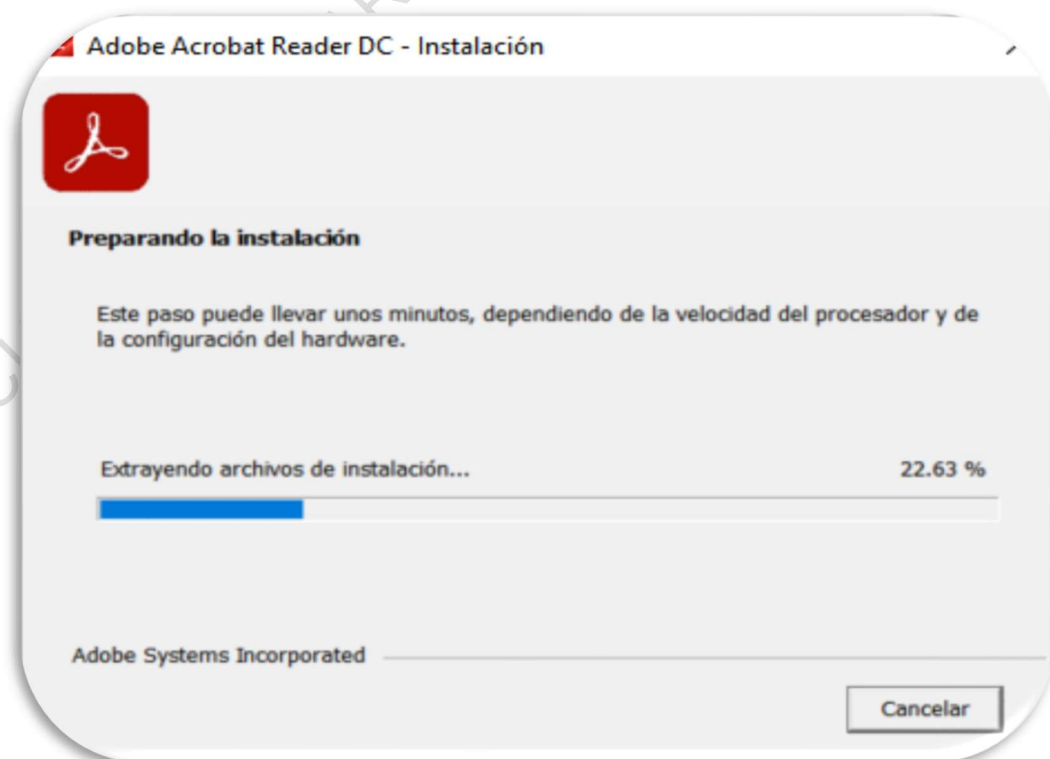
Ir a la página: <https://get.adobe.com/es/reader/enterprise/> y descargar Adobe Acrobat Reader. Primero elegir el sistema operativo Windows en el que se instalará el programa, segundo elegir el idioma de preferencia, tercero seleccionar la versión del Reader y por último dar clic en Descargar ahora.



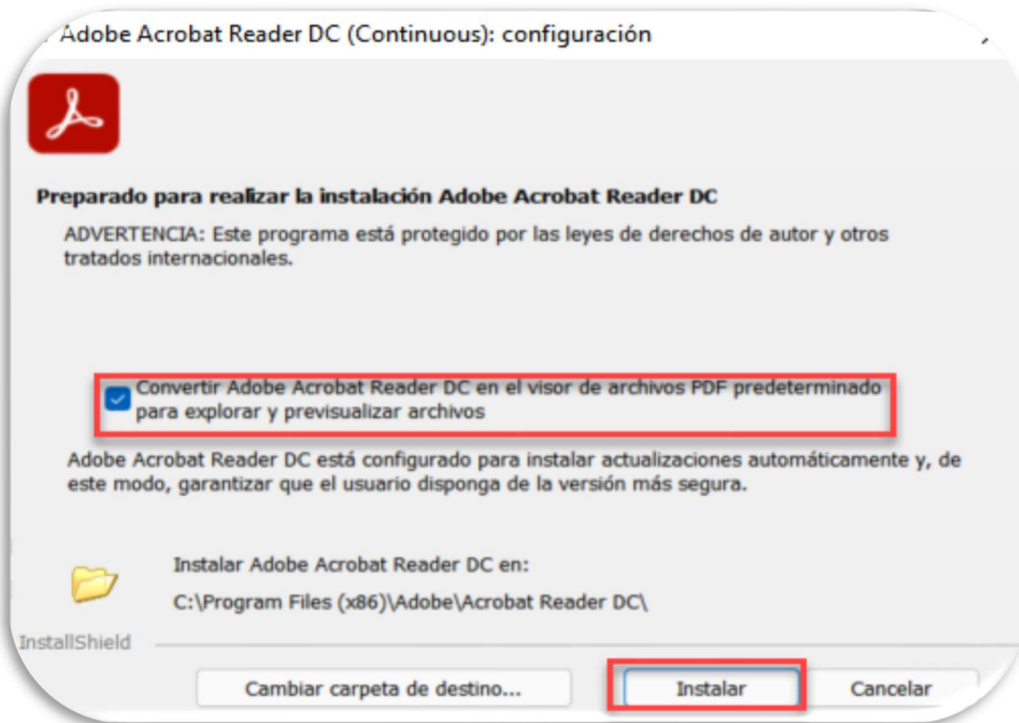
Clic derecho sobre el Adobe Acrobat Reader descargado y luego clic en Abrir.



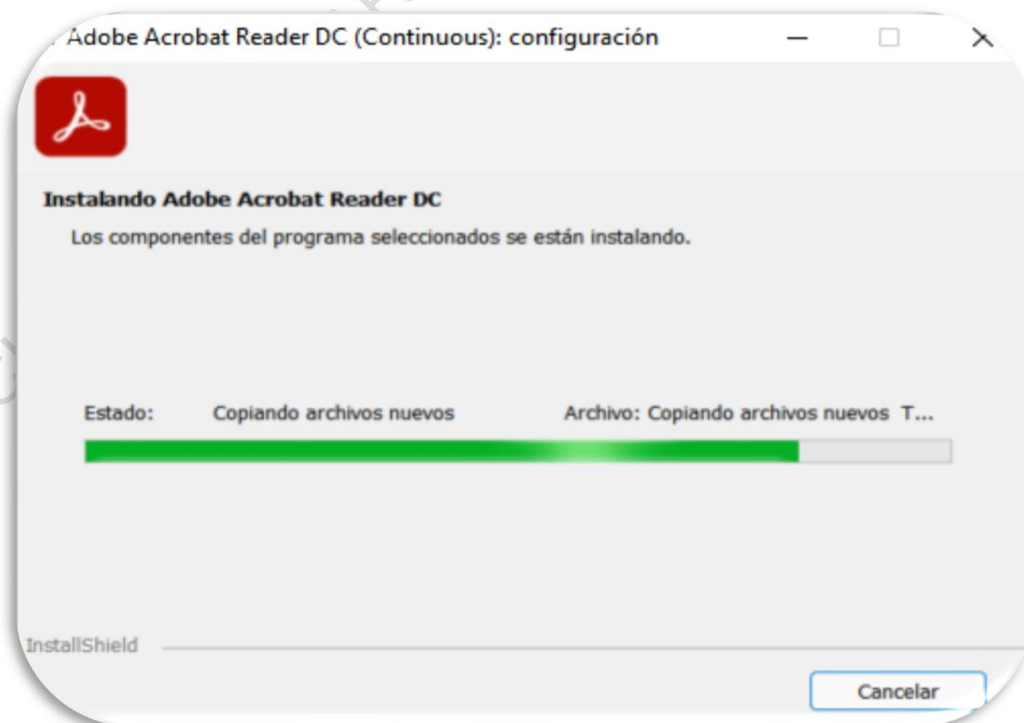
Inicia el proceso de instalación de forma automática



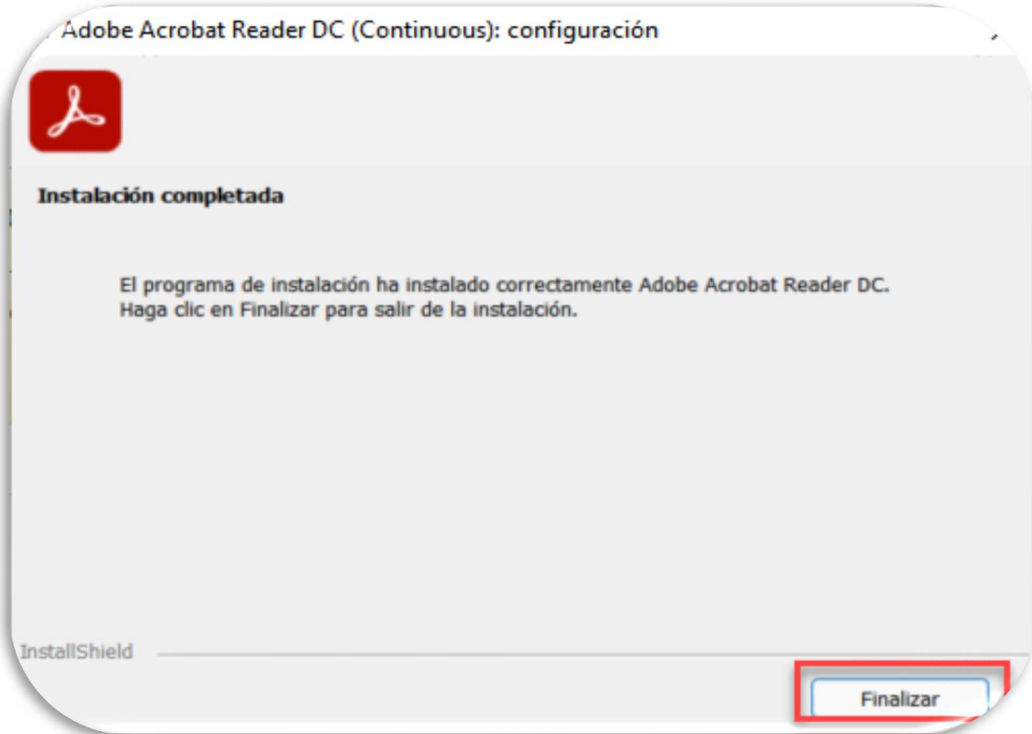
Se hace clic sobre el check para convertir Adobe Acrobat Reader como el visor de archivos PDF predeterminado, del resto se da clic en Instalar.



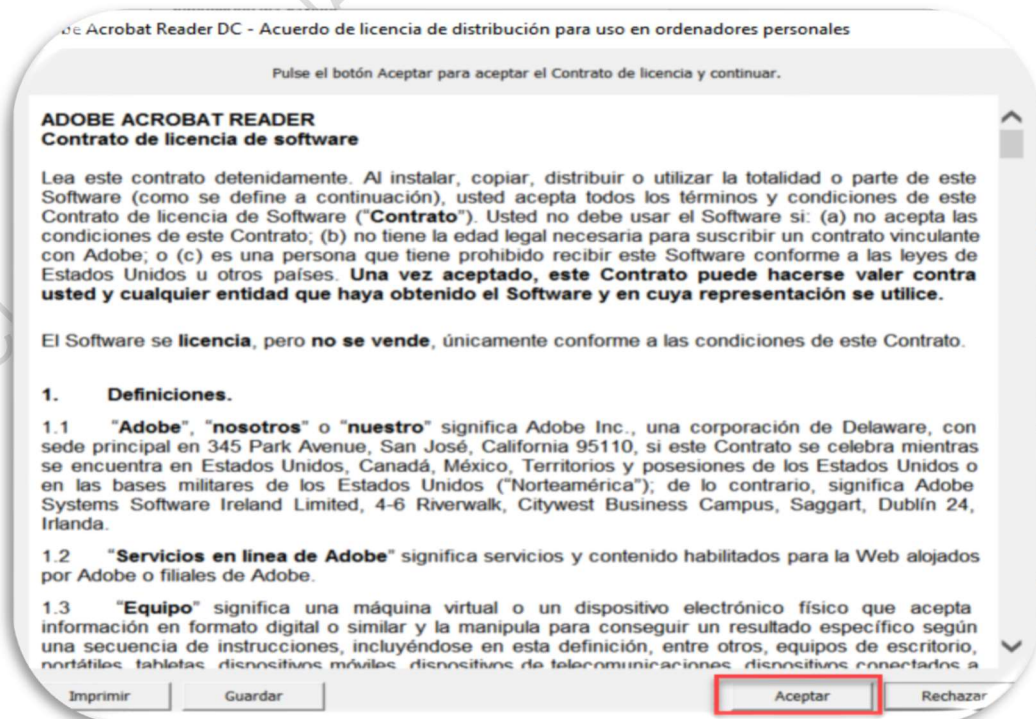
Esperamos por la instalación.



Damos clic en Finalizar.



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

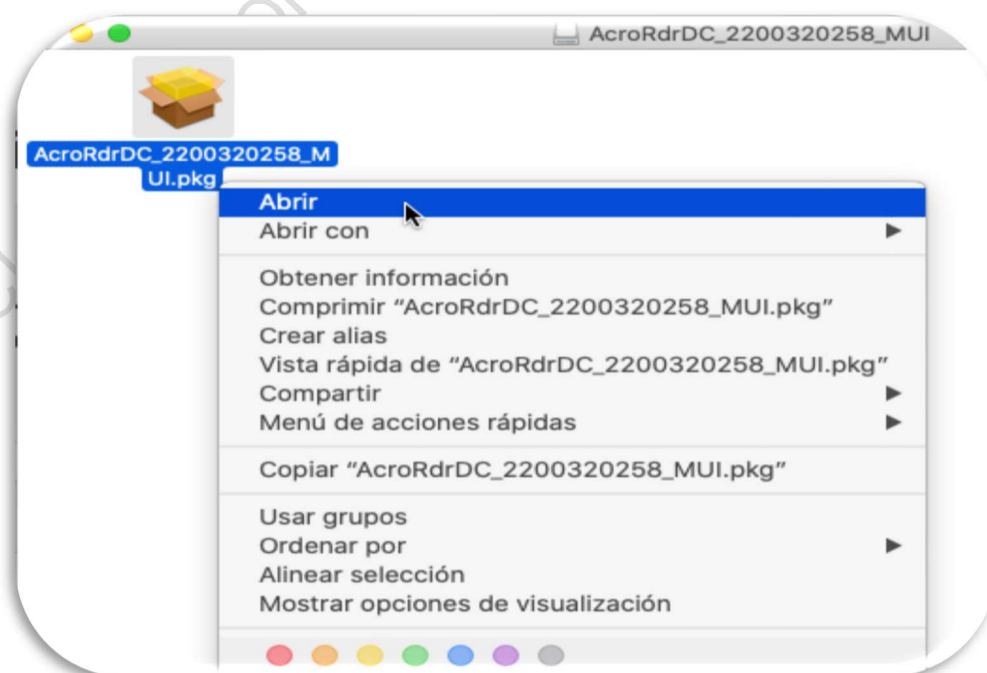


3.2. Adobe Acrobat Reader en Mac OS X

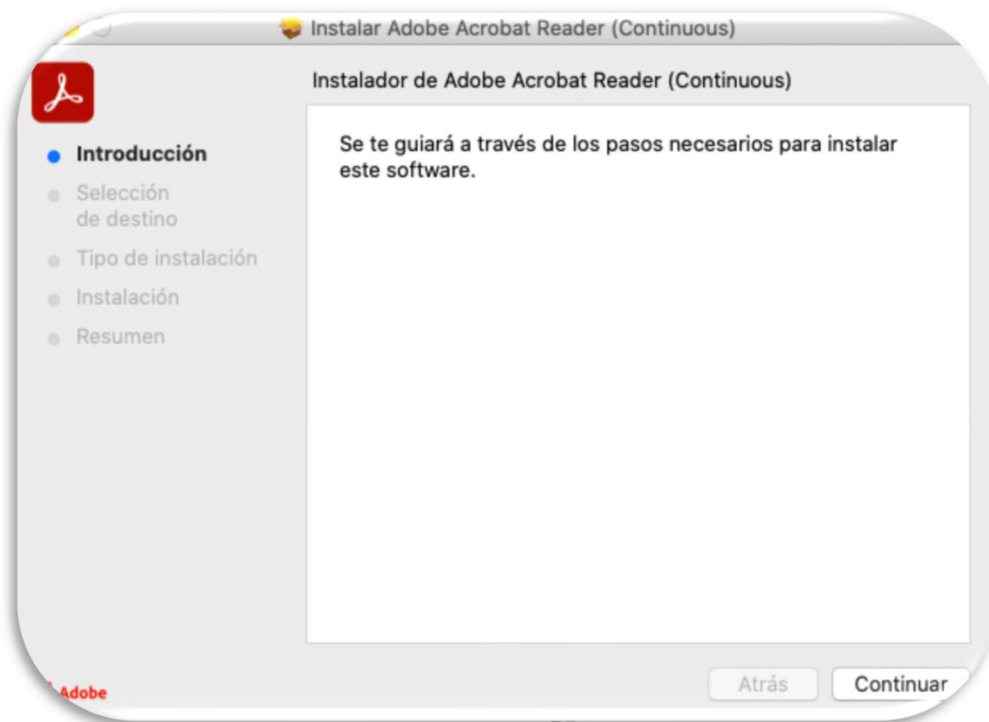
Ir a la página: <https://get.adobe.com/es/reader/enterprise/> y descargar Adobe Acrobat Reader. Primero elegir el sistema operativo Mac OS X en la versión que posea en el que se instalará el programa, segundo elegir el idioma de preferencia, tercero seleccionar la versión del Reader y por último dar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



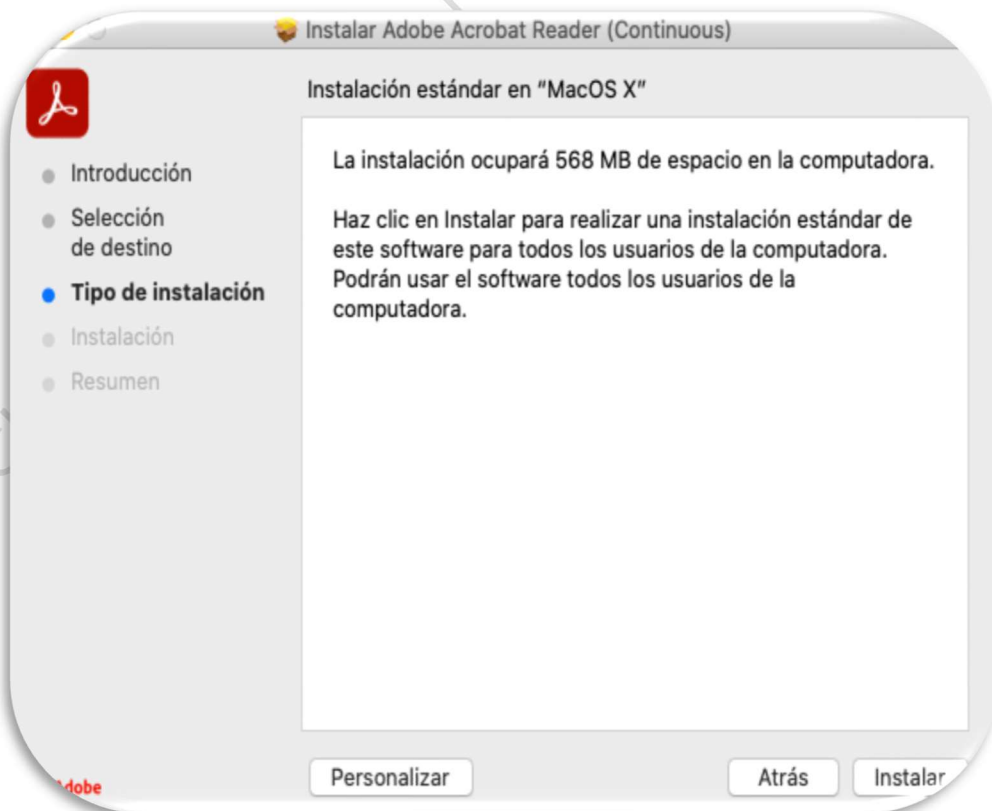
Abrir el contenedor .pkg del Adobe Acrobat Reader dando clic derecho sobre él.



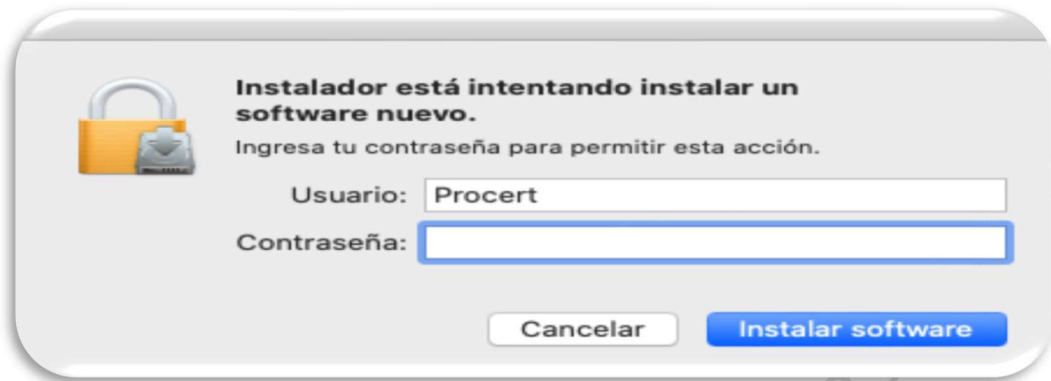
Empieza el asistente de instalación, dar clic en Continuar



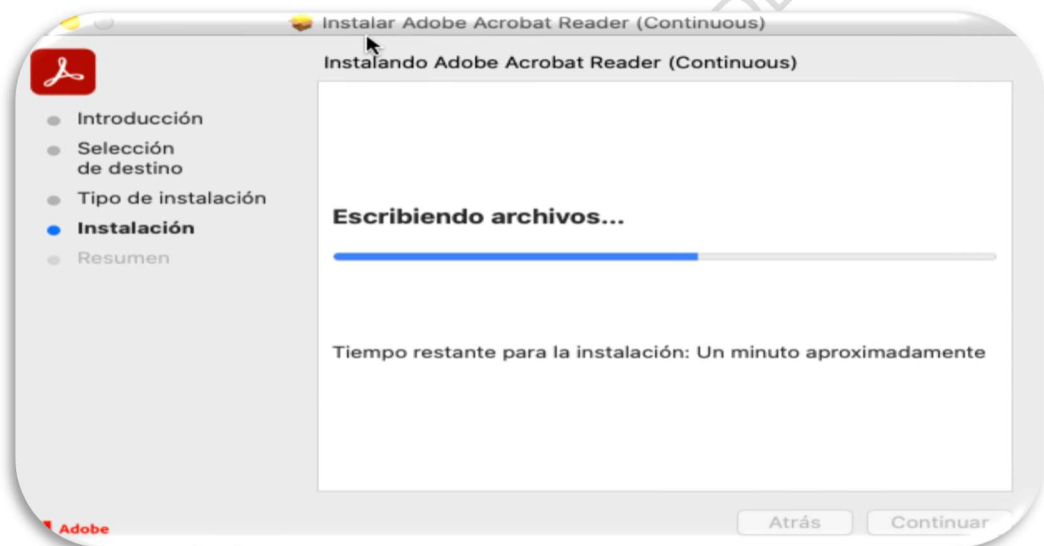
Luego clic en Instalar



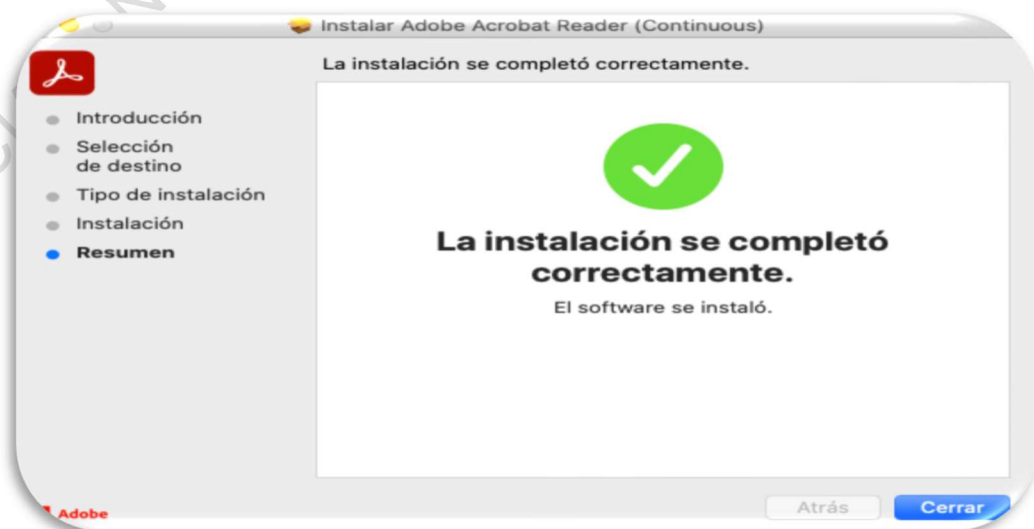
Va a solicitar las credenciales del usuario, luego de colocar la clave correspondiente, dar clic en Instalar software.



Empezará el proceso de instalación automático



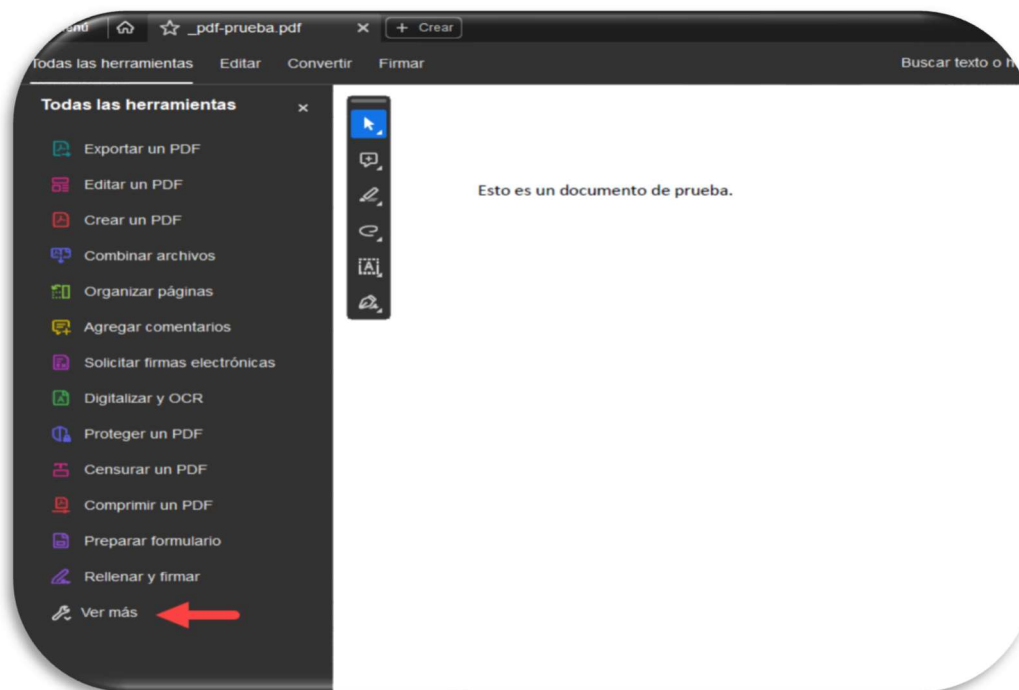
Una vez concluida la instalación, dar clic en Cerrar



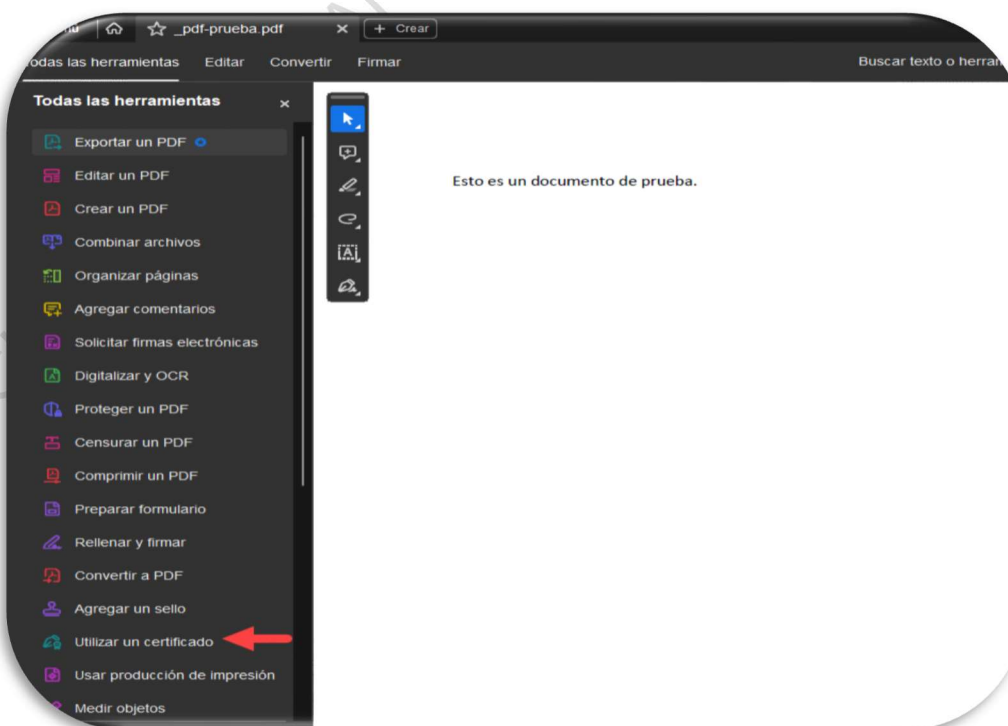
Listo, su Adobe Acrobat Reader está listo para poder leer archivos PDF en su Mac OS X, por lo cual, ya puede firmar electrónicamente los documentos.

3.3. Firmar PDF

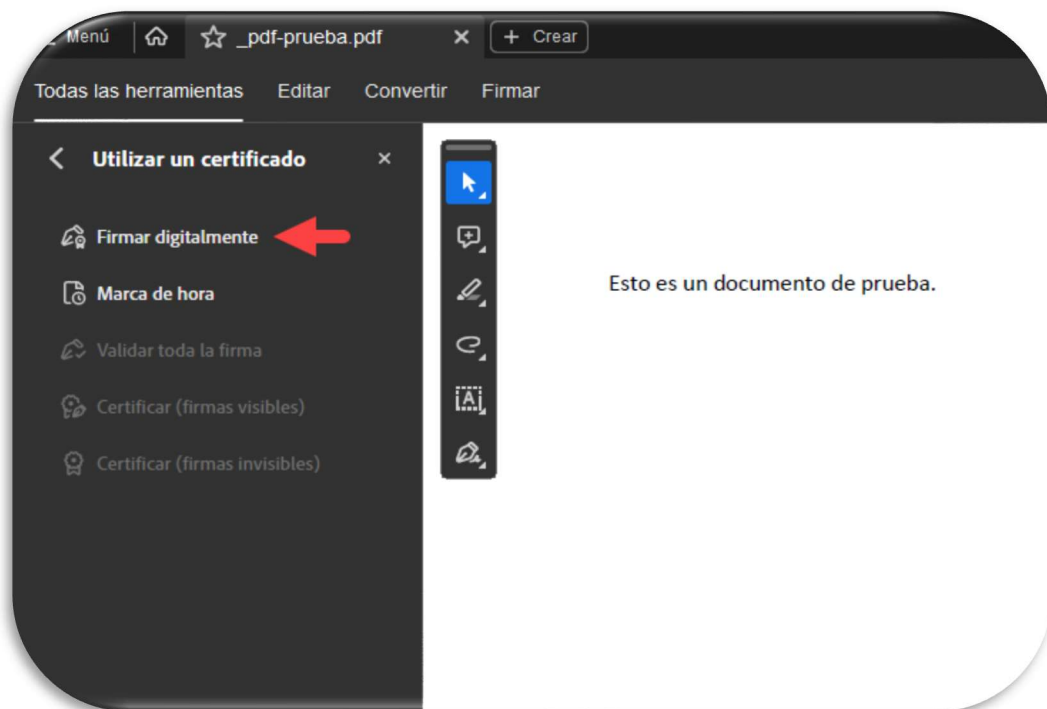
En la sección de Todas las herramientas hacer clic en Ver más.



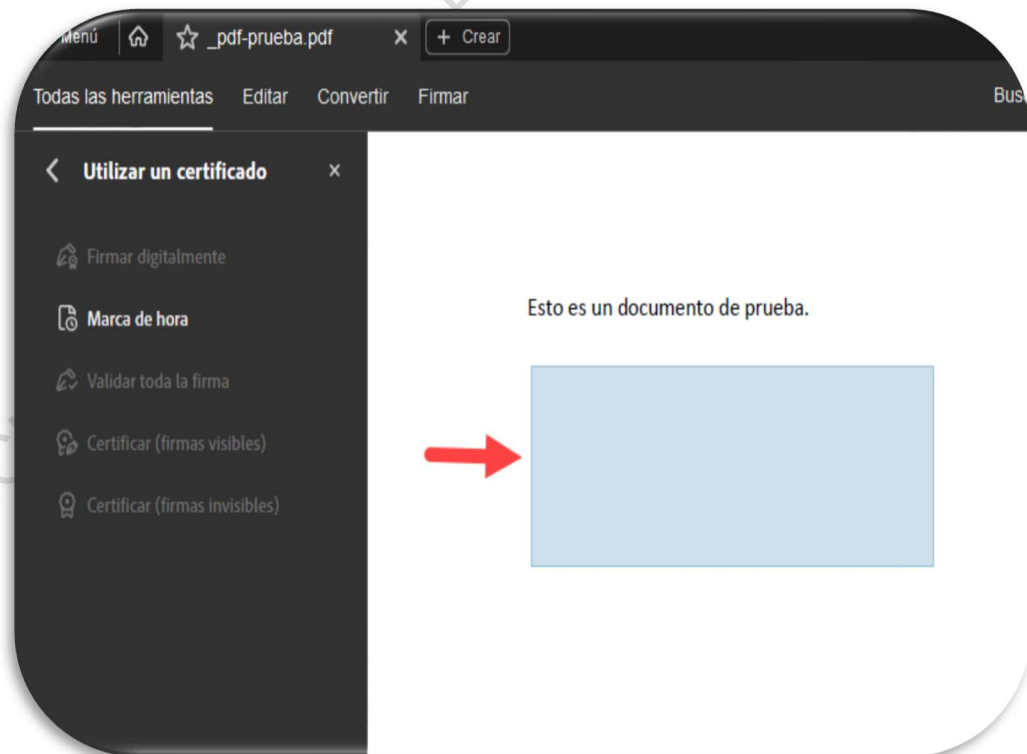
Clic en Utilizar un certificado.



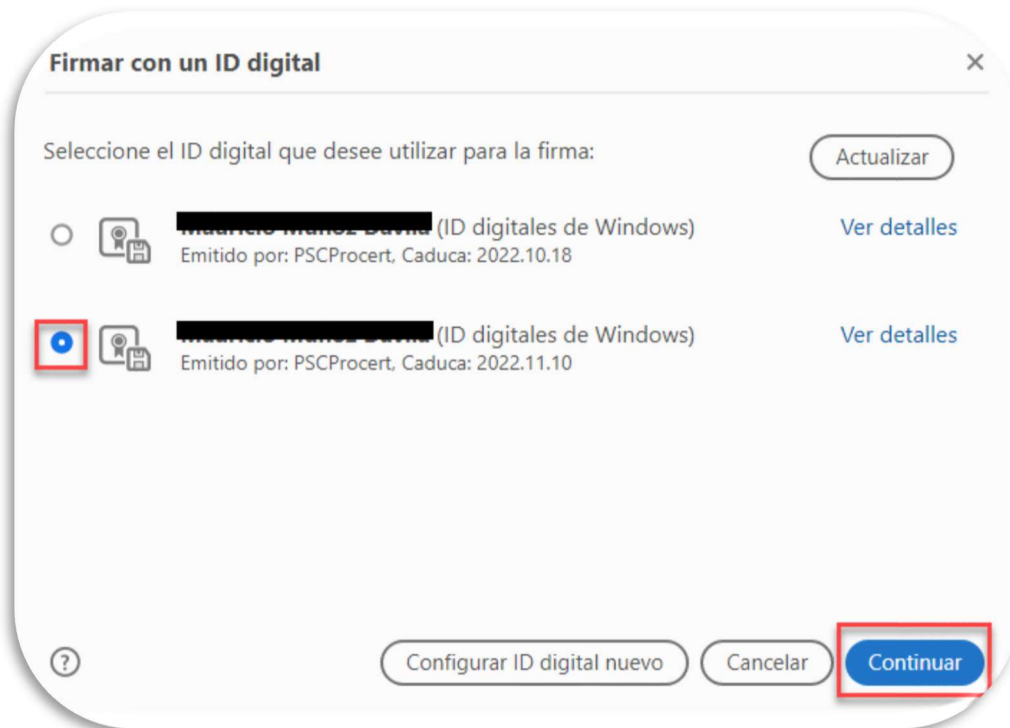
Seleccionar Firmar digitalmente en la barra superior.



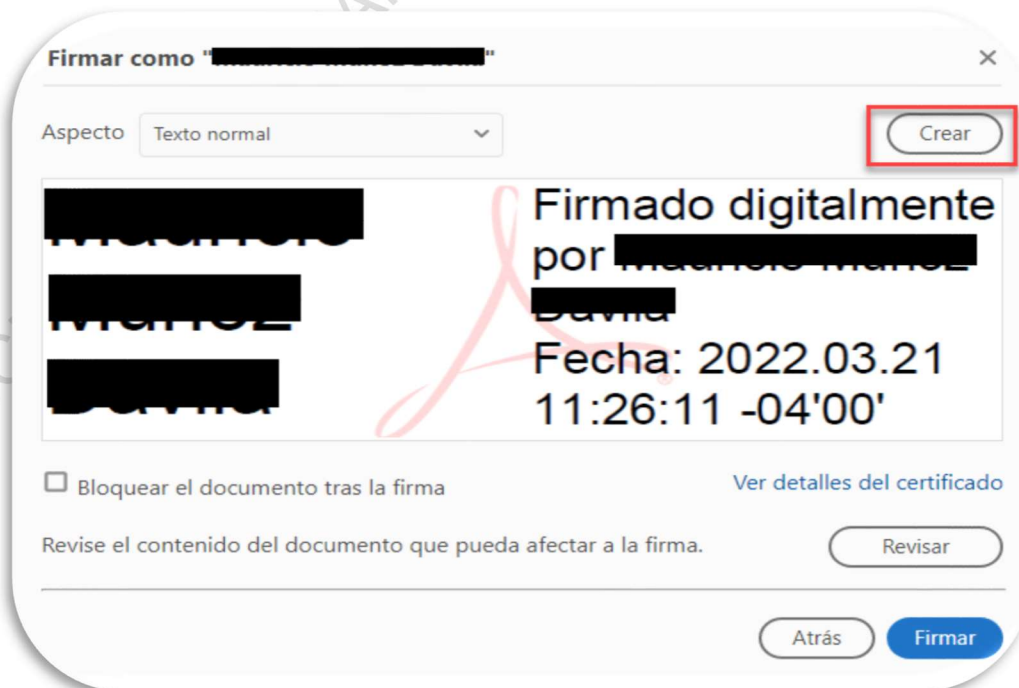
Mantener clic izquierdo arrastrando con el cursor para marcar el área de firma con las dimensiones deseadas.



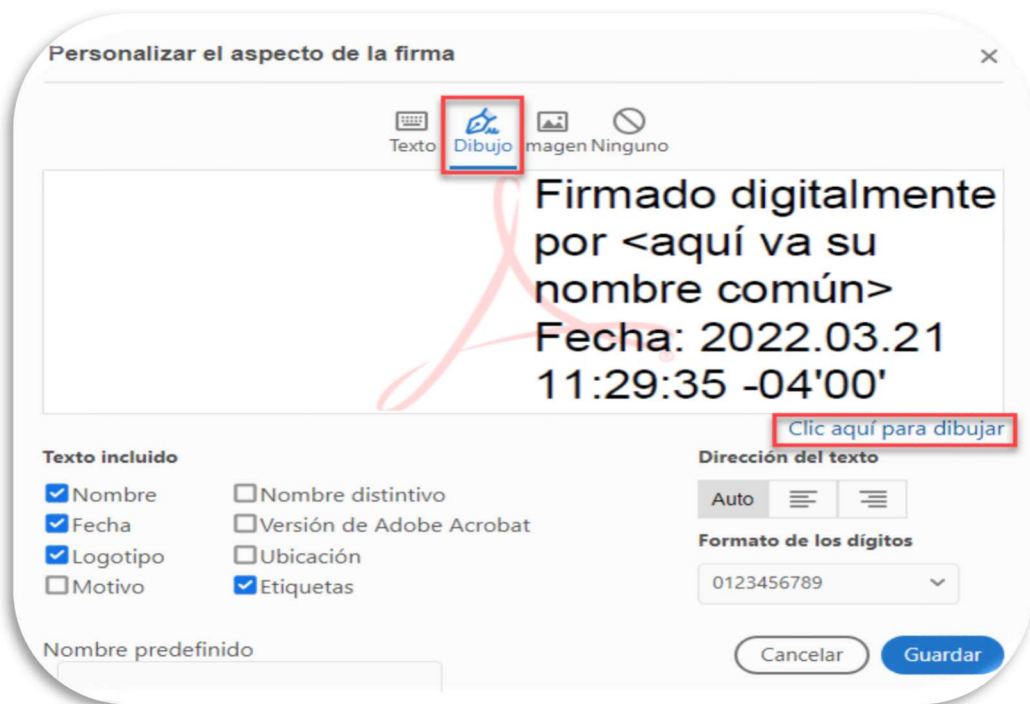
Seleccionar el certificado a usarse para firmar y hacer clic en Continuar.



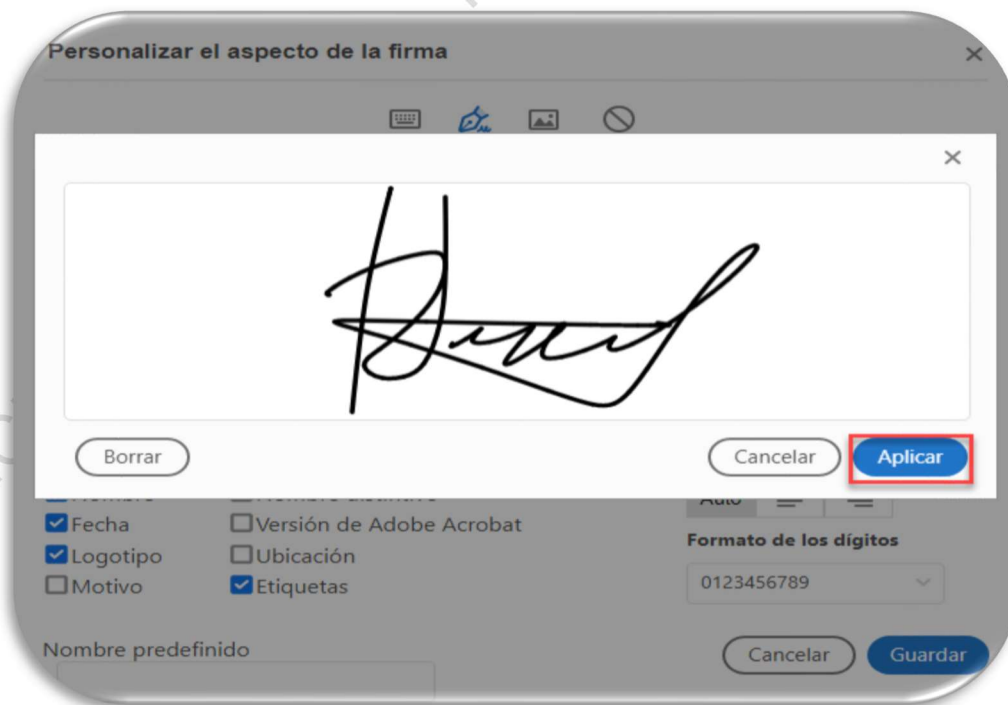
Para personalizar la firma hacer clic en Crear.



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



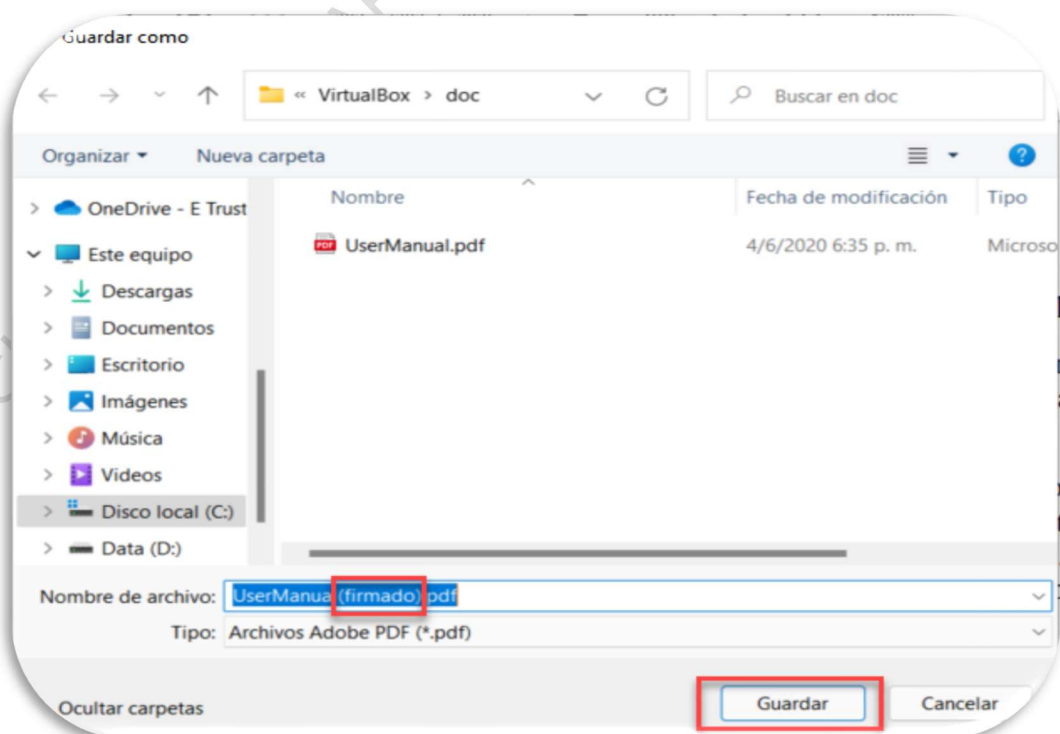
Dibujar el arte de firma y luego dar clic en Aplicar.



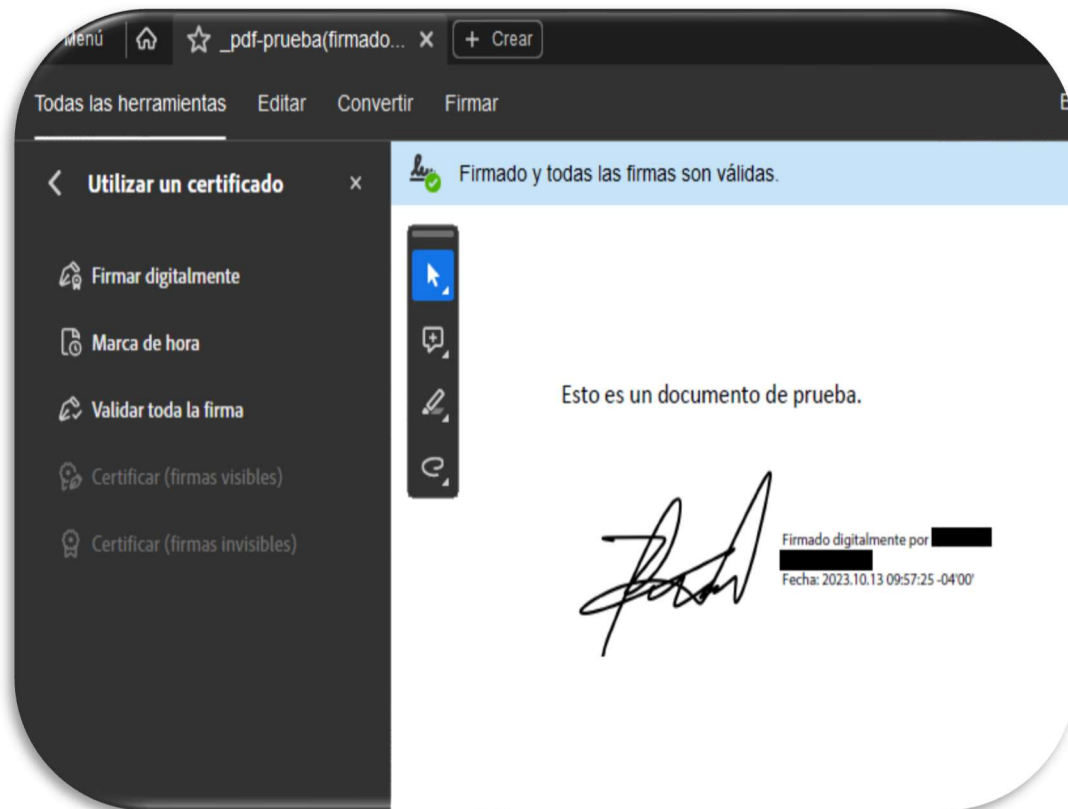
El arte de firma se añadirá, damos clic en Firmar.



Guardar el documento firmado.

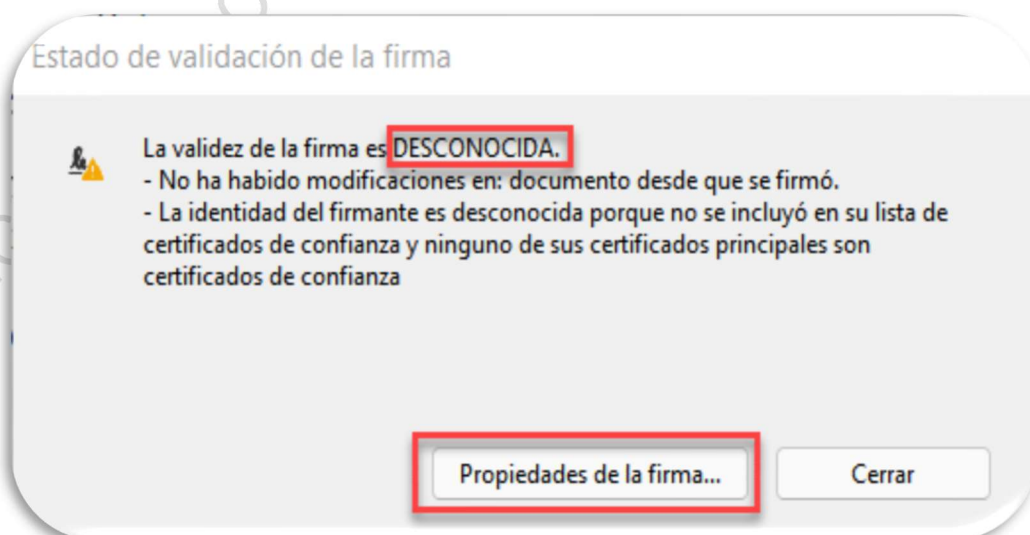


El documento estará firmado, pero no totalmente validado.

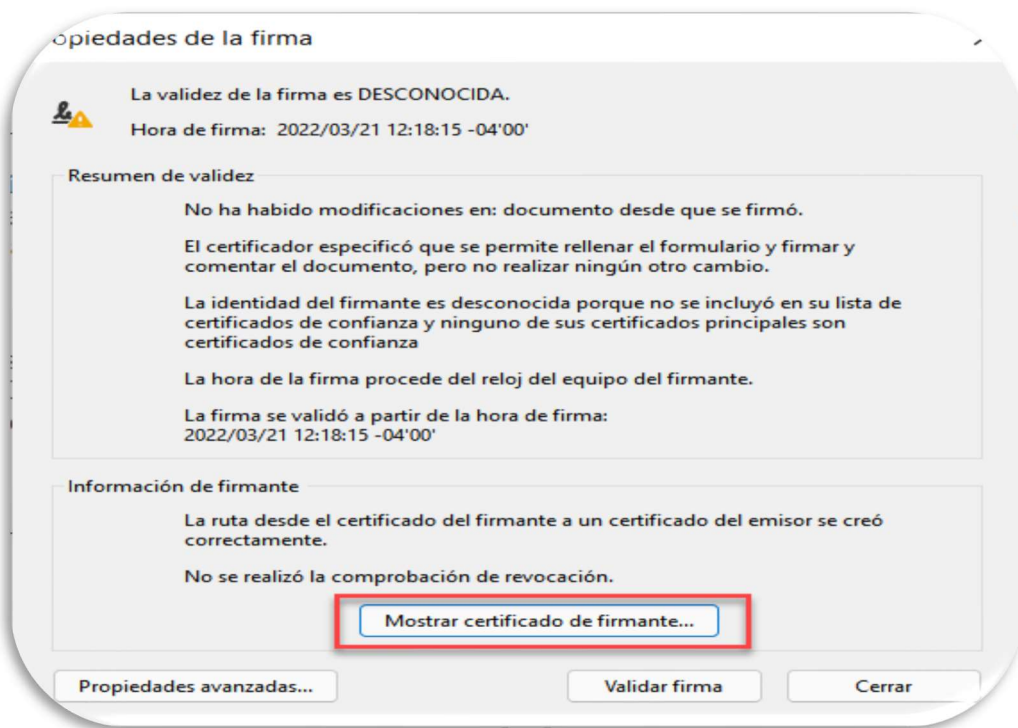


3.4. Validación de firmas

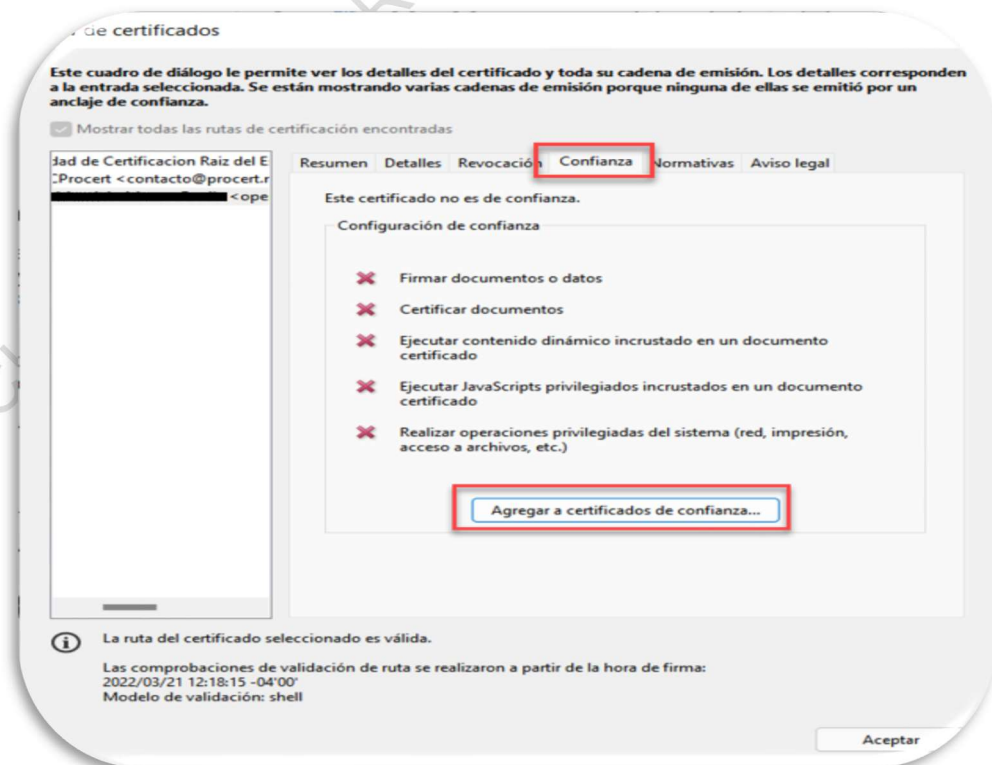
Hacer clic sobre la firma y saldrá una ventana de Estado de validación de la firma indicándonos que es DESCONOCIDA, hacer clic en Propiedades de la firma...



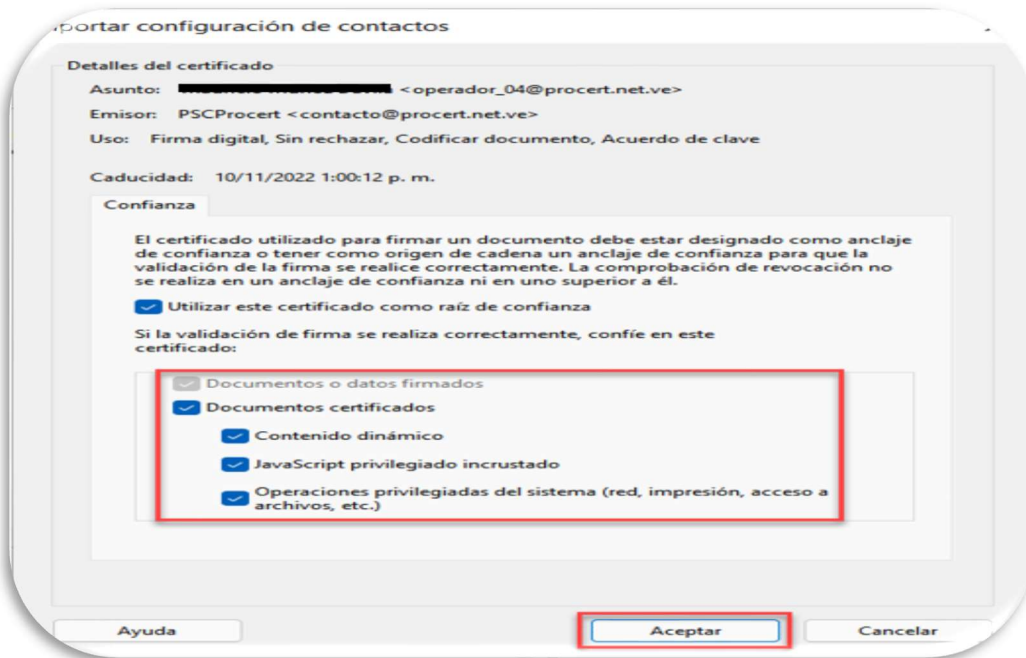
Clic en Mostrar certificado de firmante...



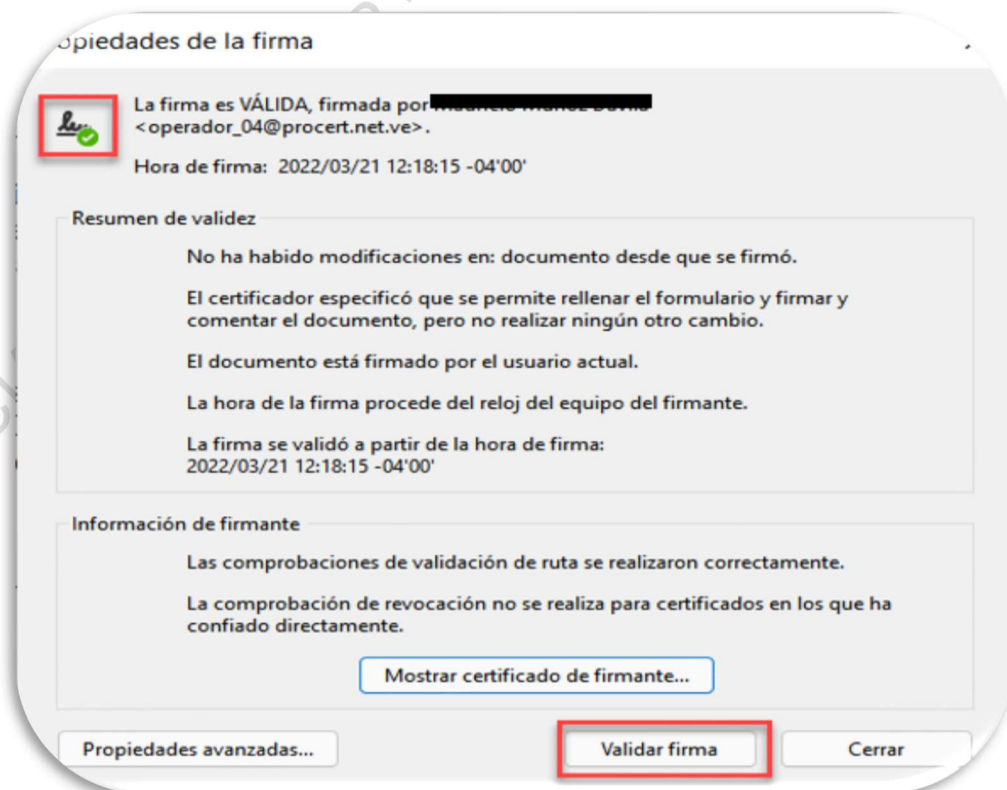
Vamos a la pestaña Confianza y luego clic en Agregar a certificados de confianza...



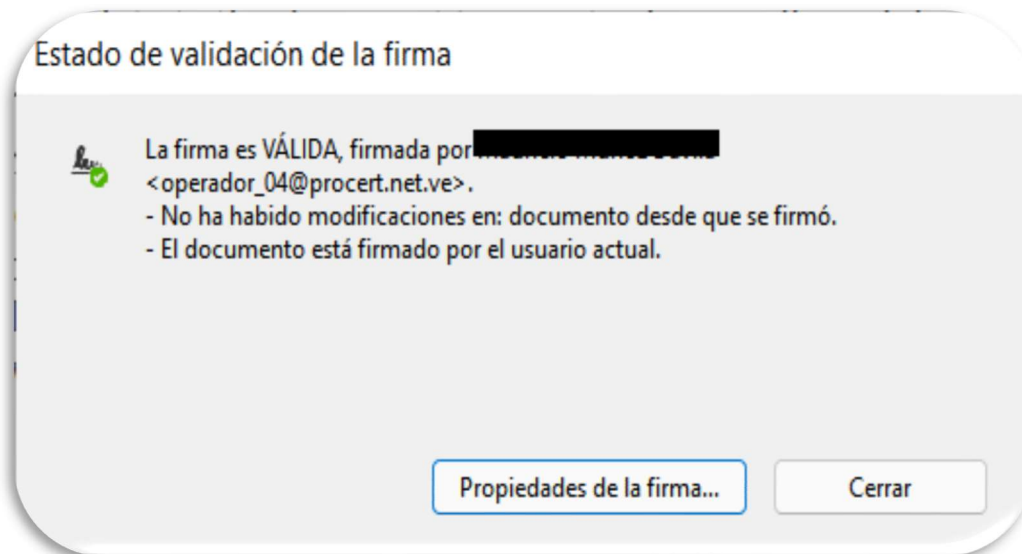
Marcar todas las casillas correspondientes a Documentos certificados y clic en Aceptar.



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.

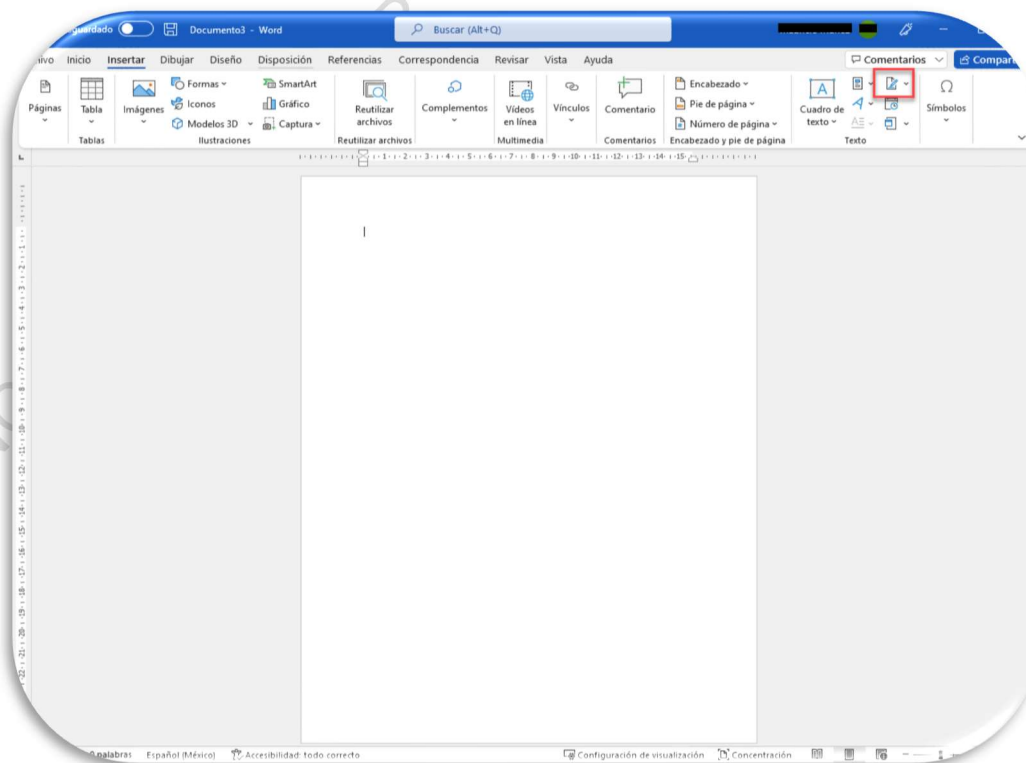


Estos pasos de validación de firma solo se realizan una sola vez.

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 icono de una hoja con un bolígrafo, hacer clic en él.



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

Configuración de firma

Firmante sugerido (por ejemplo, Antonio Bermejo):

Puesto del firmante sugerido (por ejemplo, director):

Operador

Dirección de correo electrónico del firmante sugerido:

operador_04@procert.net.ve

Instrucciones para el firmante:

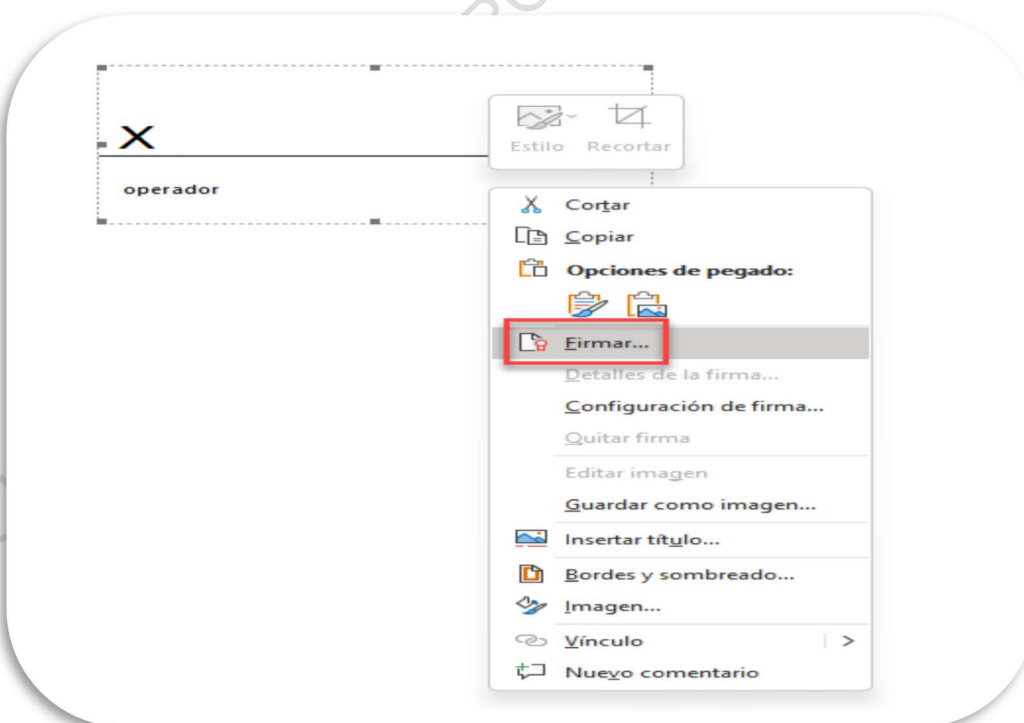
Antes de firmar este documento, compruebe que el contenido que va a firmar es correcto.

☐ Permitir que el firmante agregue comentarios en el cuadro de diálogo Firmar

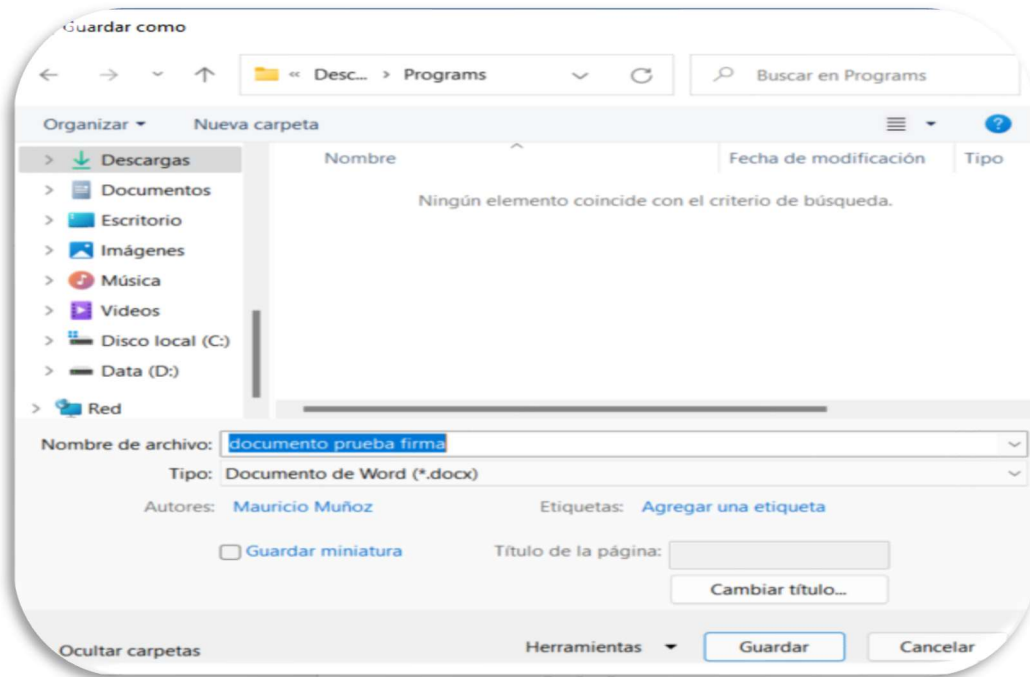
☒ Mostrar la fecha en la línea de firma

Aceptar Cancelar

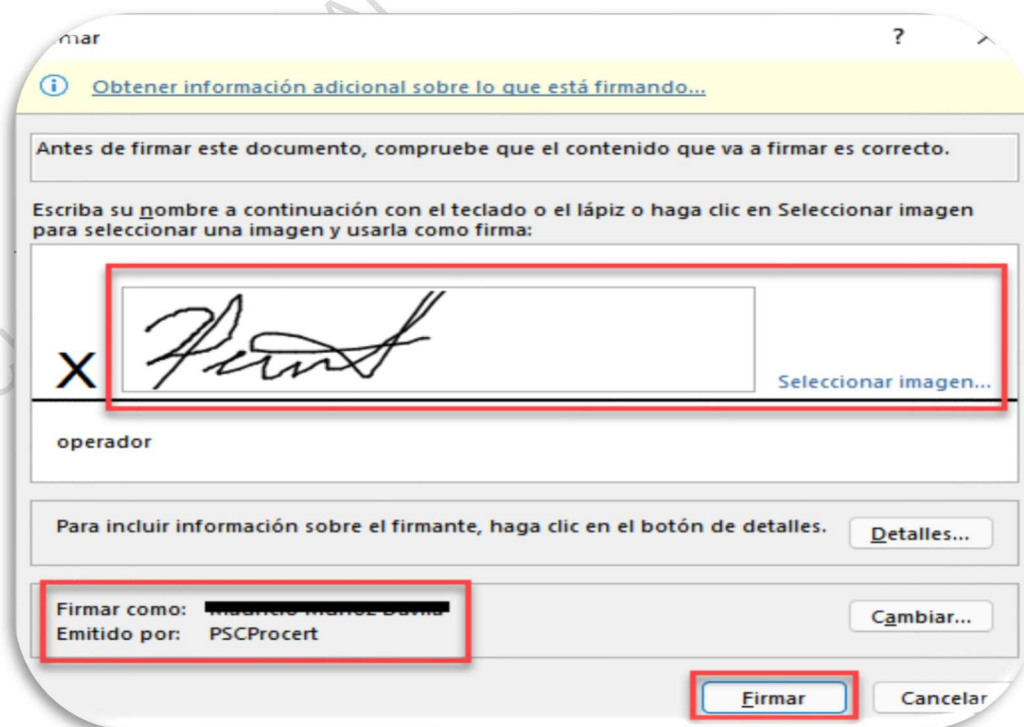
Hacer clic derecho sobre el campo de firma generado y luego clic en firmar.



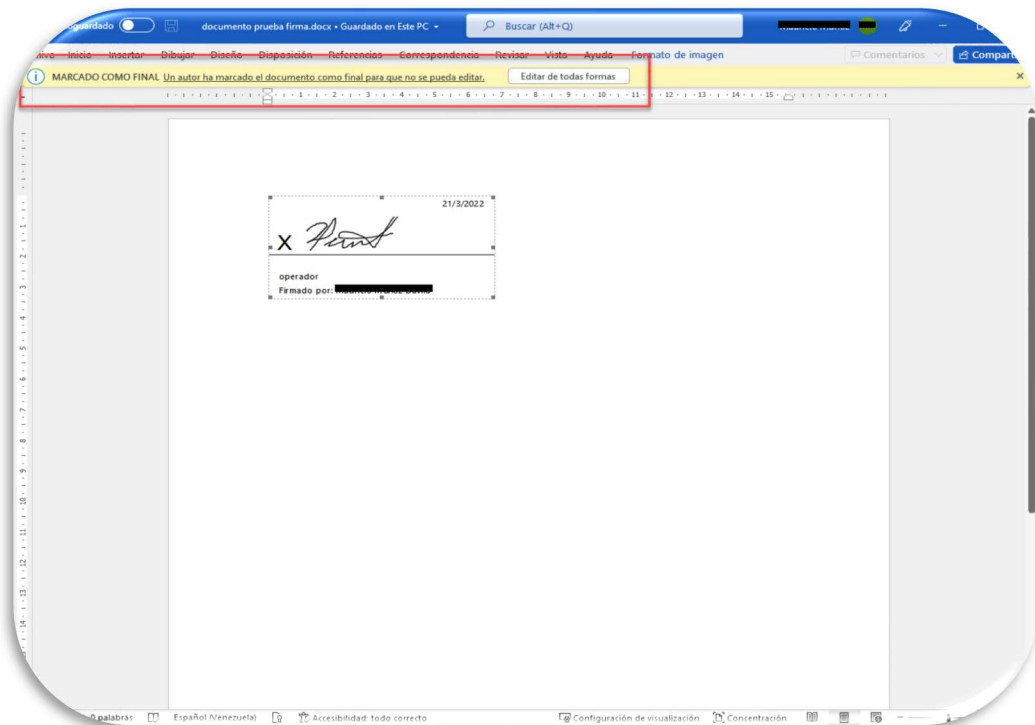
Guardar el documento.



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.

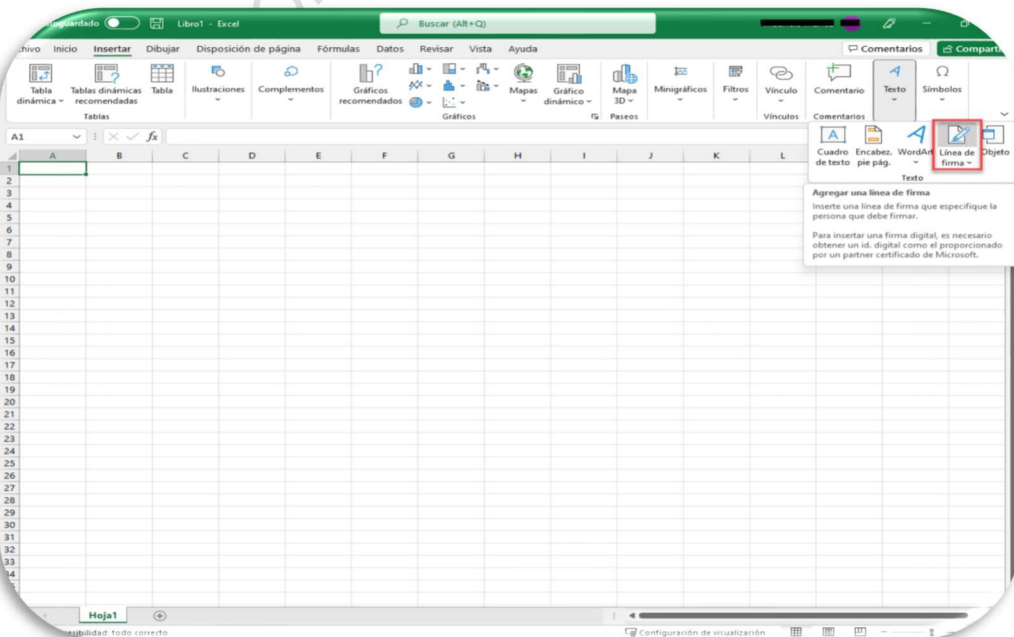


Documento Word firmado, el mismo no podrá modificarse por terceros sin que se pierda la firma, esto debido al nivel de seguridad que brinda la firma electrónica sobre el documento.



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.

Configuración de firma

Firmante sugerido (por ejemplo, Antonio Bermejo):

Puesto del firmante sugerido (por ejemplo, director):

Operador

Dirección de correo electrónico del firmante sugerido:

operador_04@procert.net.ve

Instrucciones para el firmante:

Antes de firmar este documento, compruebe que el contenido que va a firmar es correcto.

☐ Permitir que el firmante agregue comentarios en el cuadro de diálogo Firmar

☒ Mostrar la fecha en la línea de firma

Aceptar Cancelar

Guardar el libro

Guardar como

« Desc... » Programas

Buscar en Programas

Organizar Nueva carpeta

Este equipo

Descargas

Documentos

Escritorio

Imágenes

Música

Videos

Disco local (C:)

Data (D:)

Nombre

Fecha de modificación

Tipo

Ningún elemento coincide con el criterio de búsqueda.

Nombre de archivo: Libro de prueba firma.xlsx

Tipo: Libro de Excel (*.xlsx)

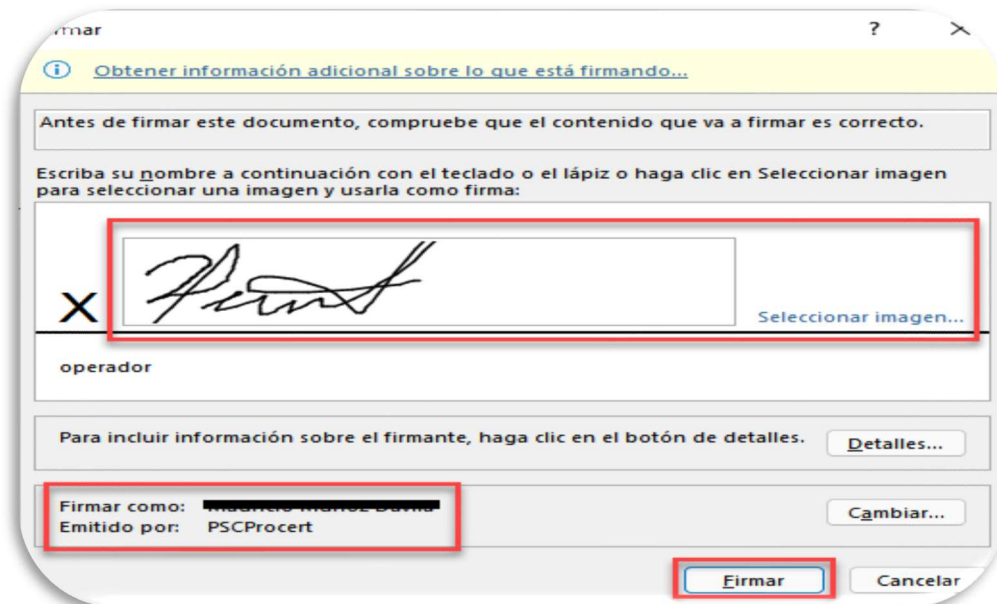
Autores: Mauricio Muñoz

Etiquetas: Agregar una etiqueta

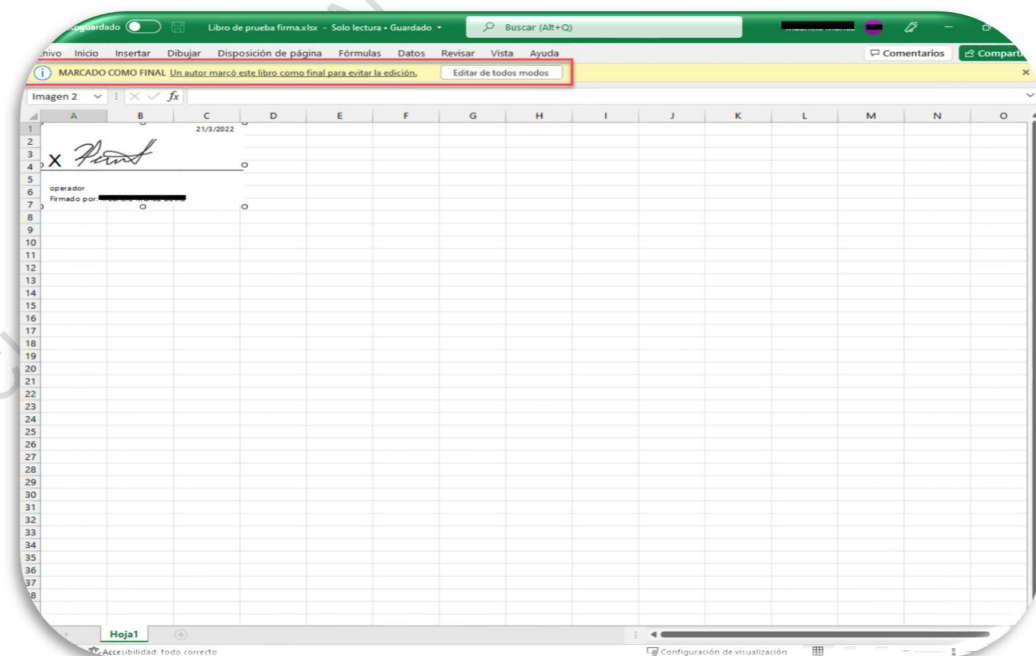
☐ Guardar miniatura

Ocultar carpetas Herramientas Guardar Cancelar

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.

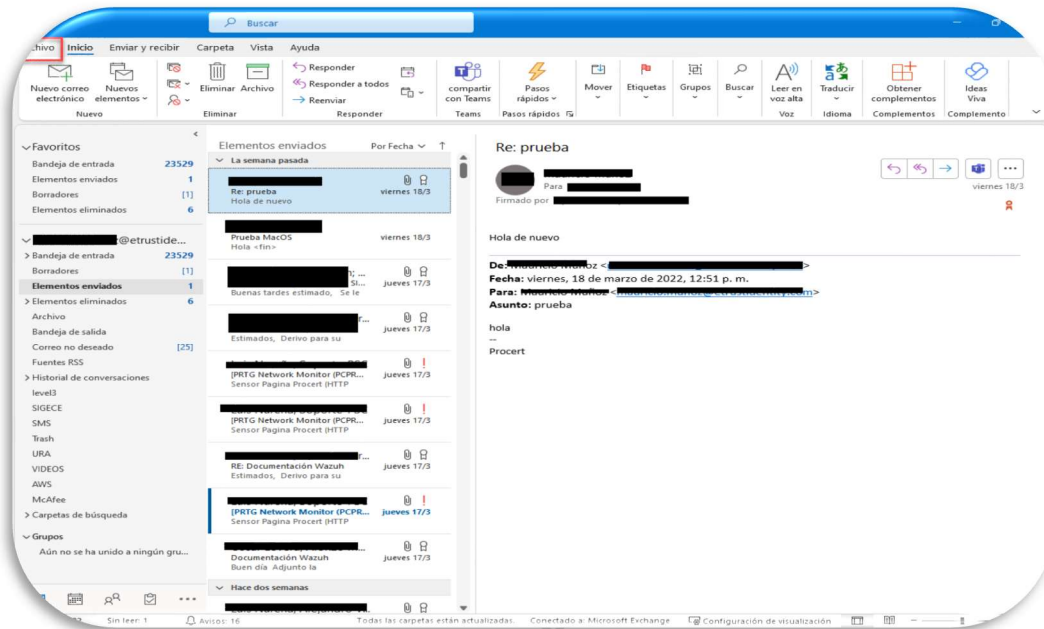


Libro Excel firmado, el mismo no podrá modificarse por terceros sin que se pierda la firma, esto debido al nivel de seguridad que brinda la firma electrónica sobre el documento.

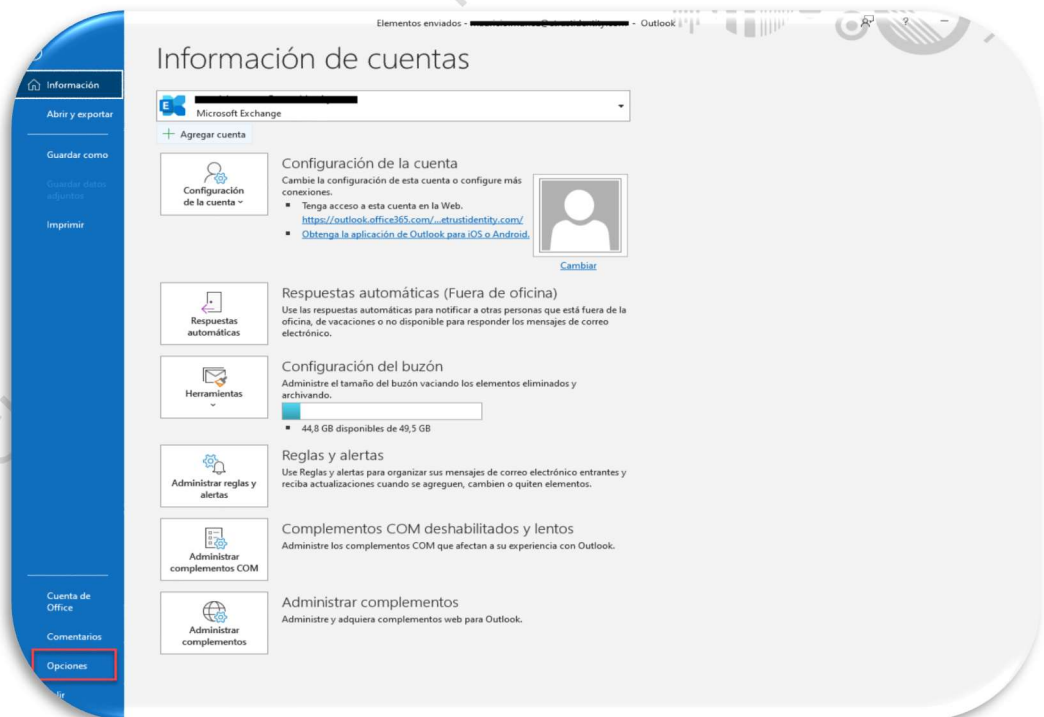


5. Configuración de certificado en Microsoft Outlook
 - 5.1. Microsoft Outlook en Windows

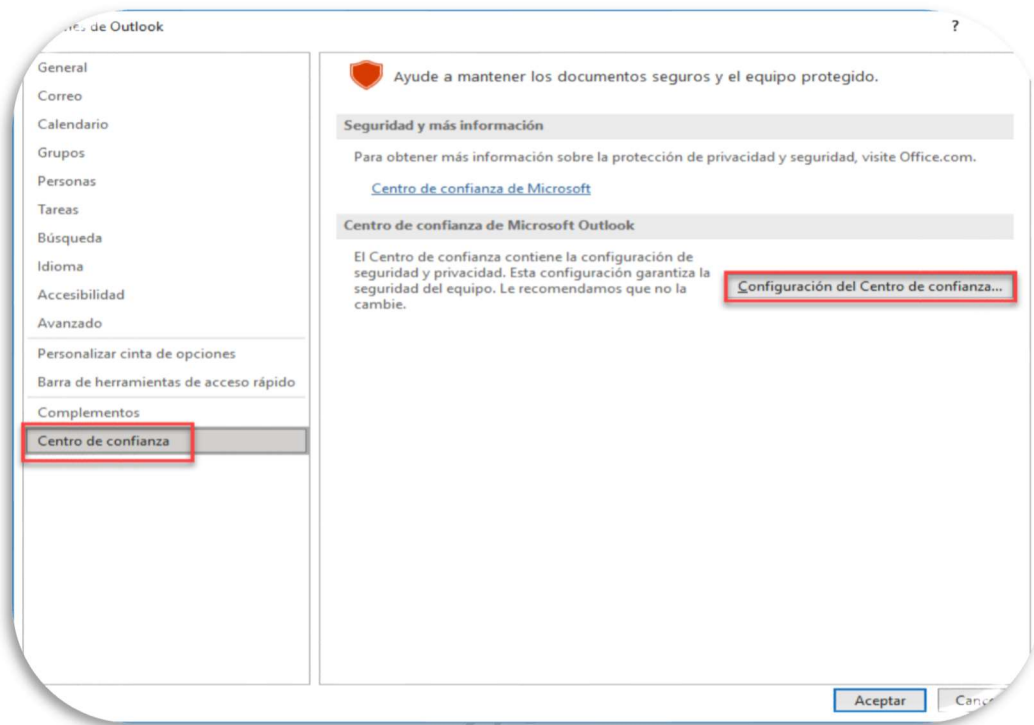
Abrir Outlook, hacer clic en la pestaña Archivo.



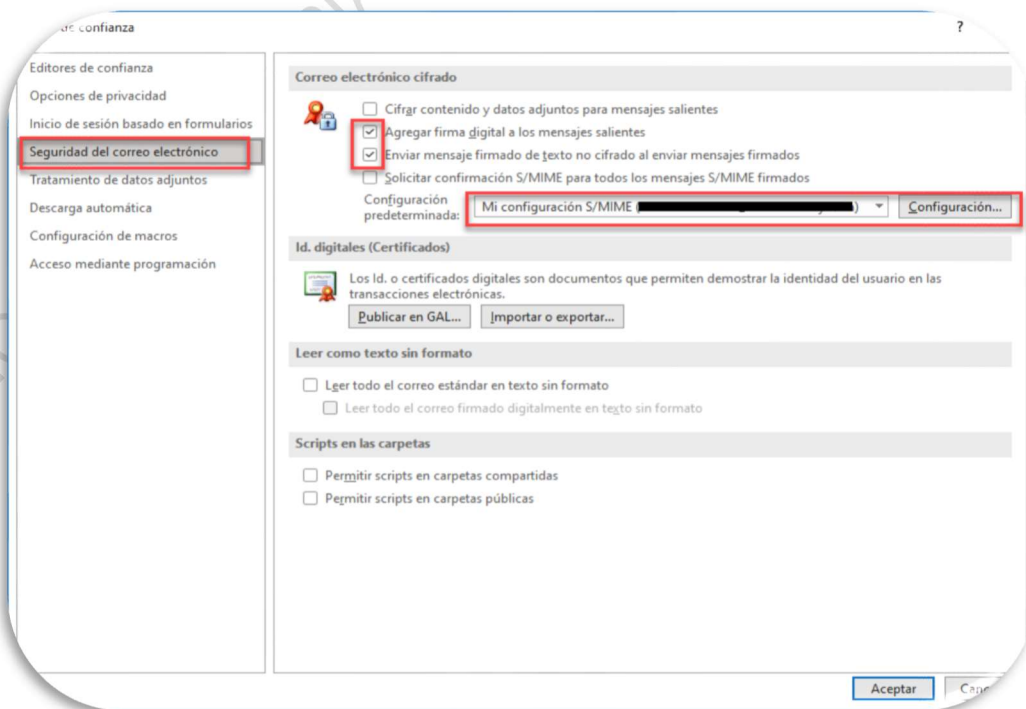
Hacer clic en Opciones.



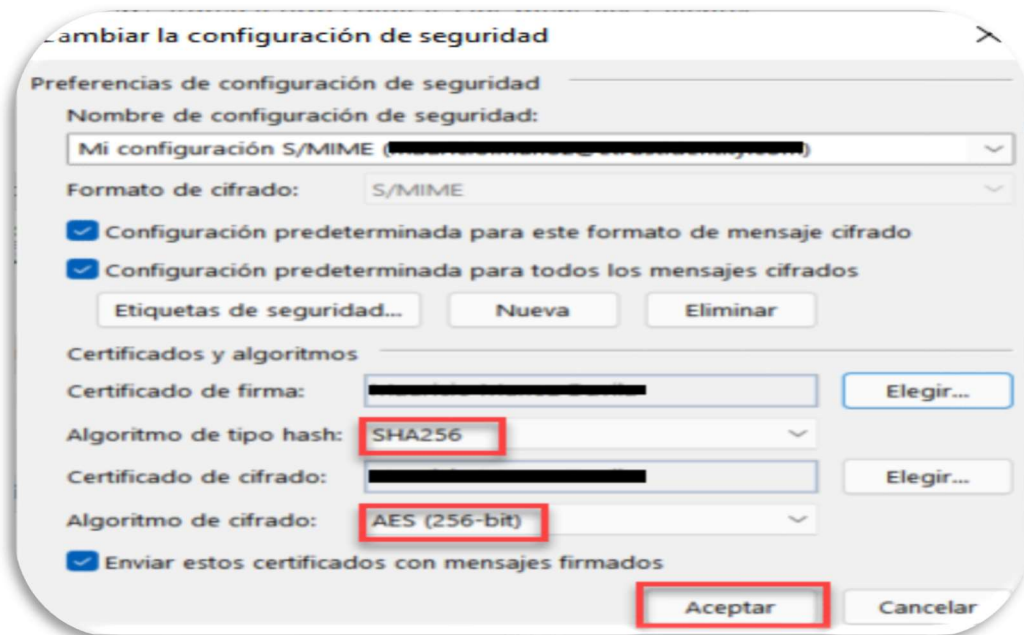
Ir a la sección Centro de confianza, hacer clic en Configuración del Centro de confianza...



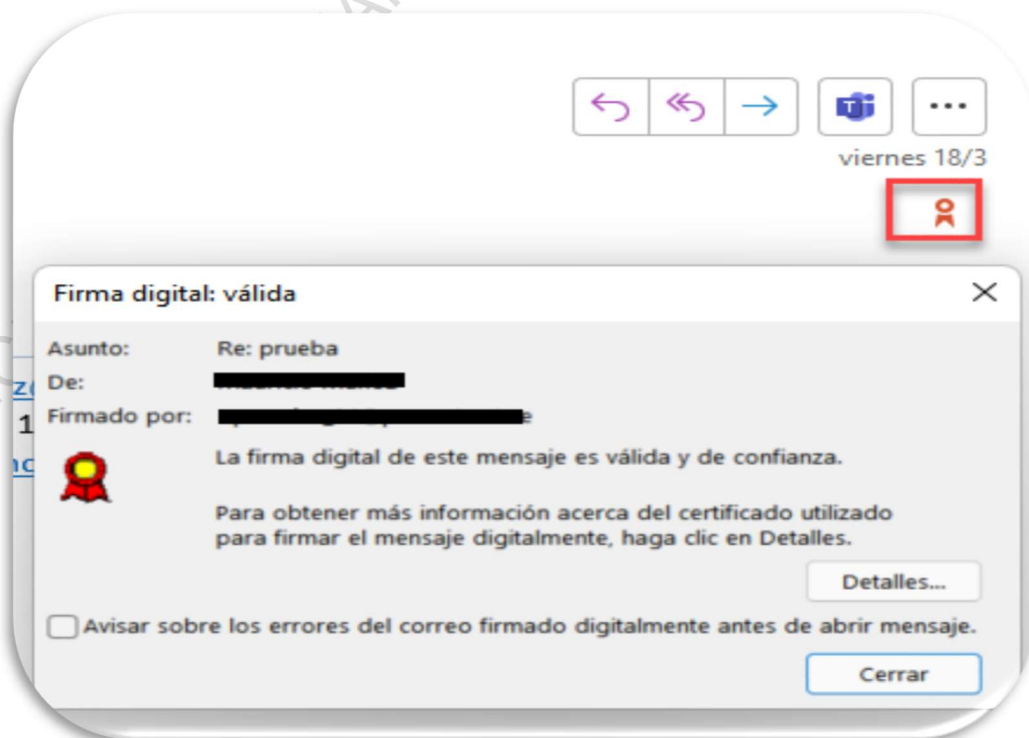
Hacer clic en Seguridad del correo electrónico, marcar el par de casillas seleccionadas en la imagen, luego se hace clic sobre Configuración...



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

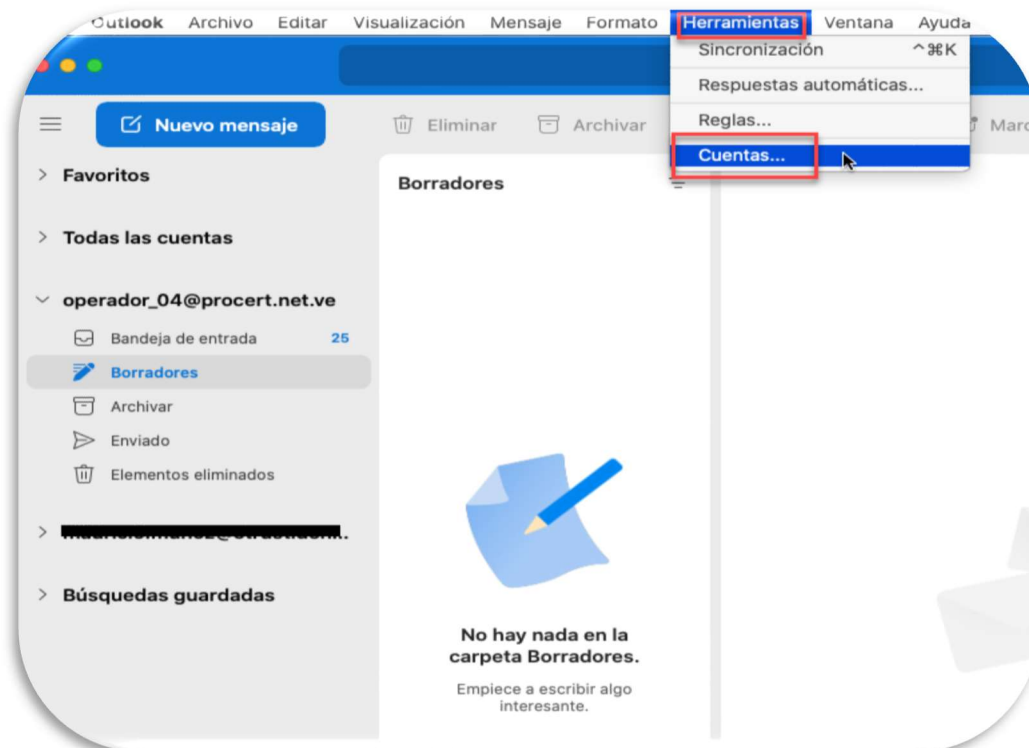


Con esta configuración sería suficiente para firmar correos con el certificado electrónico, se valida el mismo enviando un correo de prueba en el cual se notará un listón rojo o anaranjado que nos indicará que el correo saliente está firmado electrónicamente.

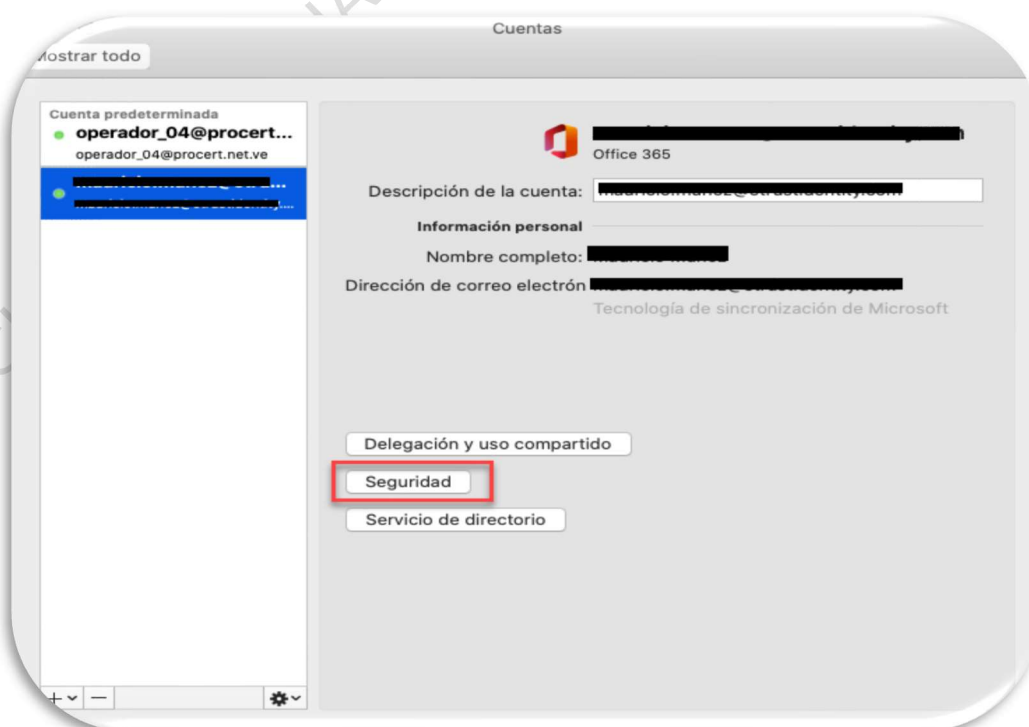


5.2. Microsoft Outlook en MacOS X

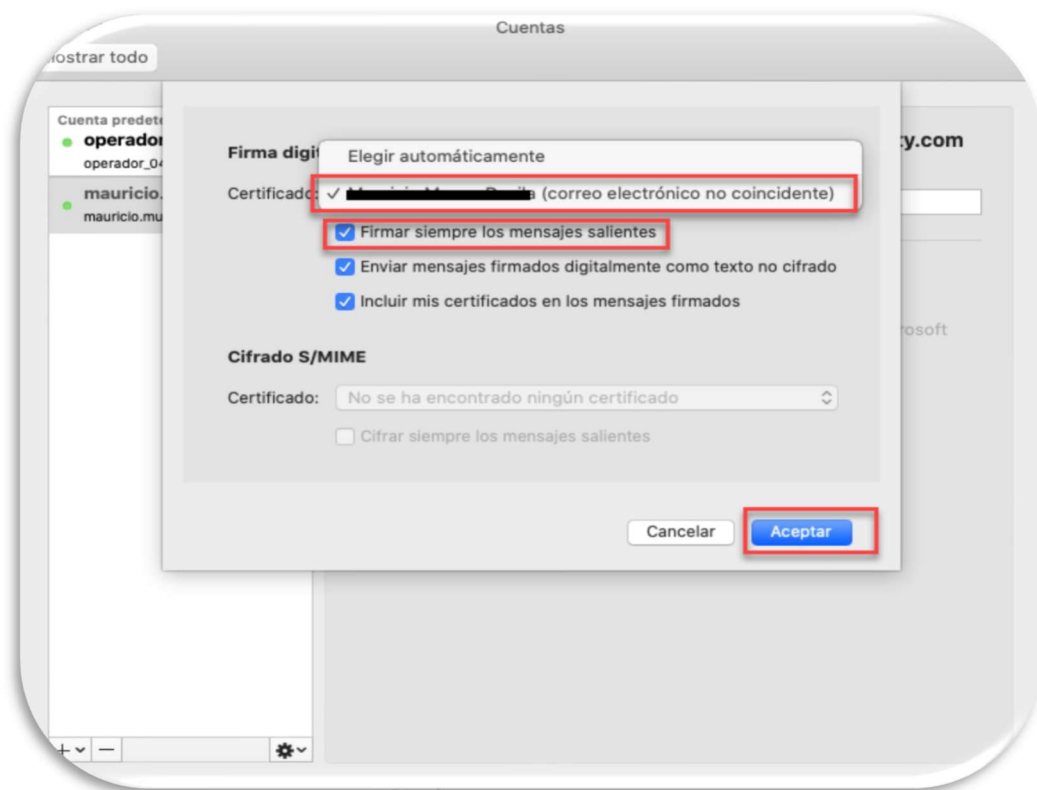
Abrir Outlook, ir a Herramientas de la barra de MacOS, se desplegará una lista la cual se selecciona Cuentas...



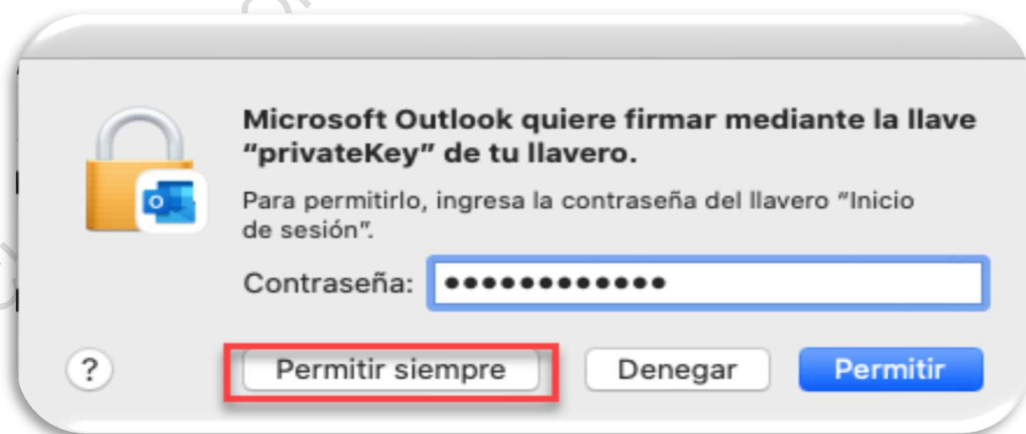
Elegimos la opción Seguridad.



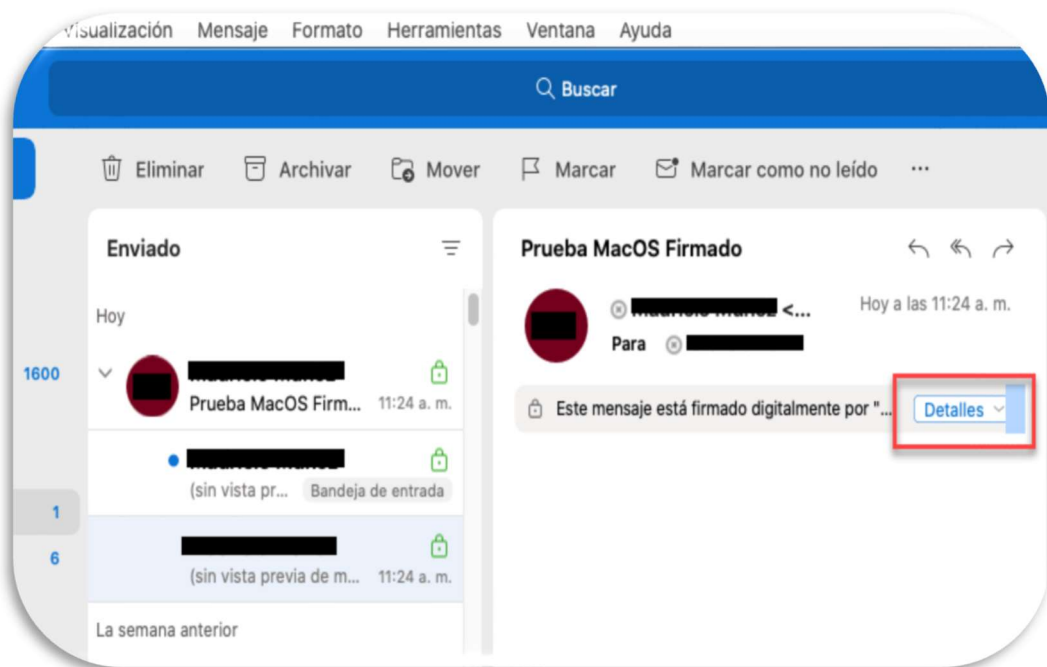
Elegir como “firma digital” el que tenga nuestro nombre en el listado de selección, marcar también la opción que dice “Firmar siempre los mensajes salientes” y luego clic en Aceptar.



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



Verificar el funcionamiento al enviar un correo, se muestra en la lista enviados verdes dando alusión de que están firmados 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: soporte@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

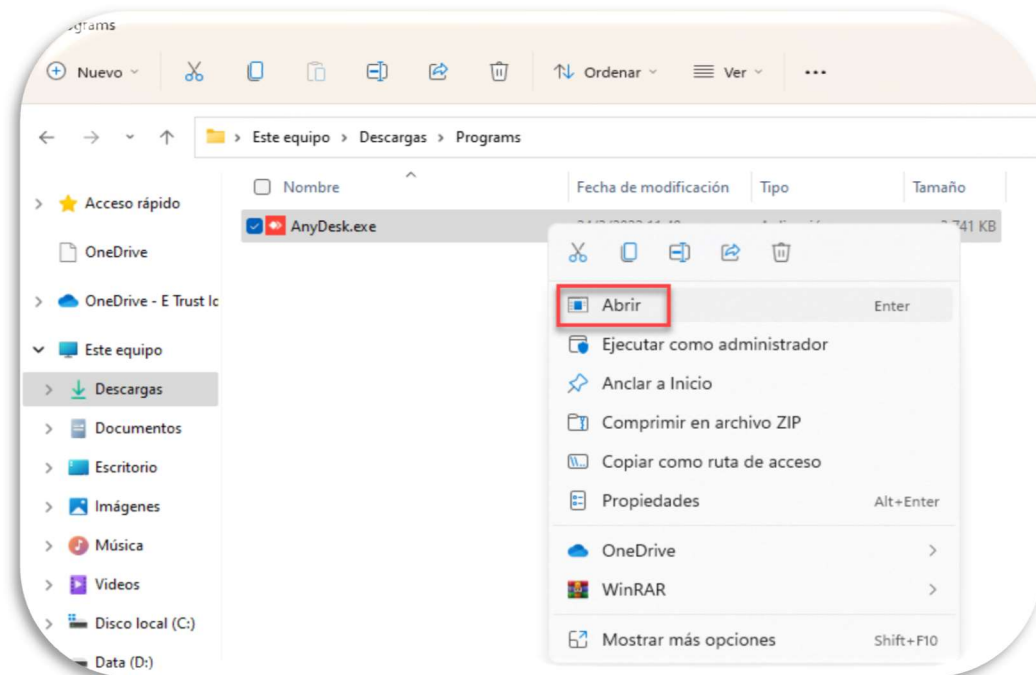
Ir a la página: <https://anydesk.com/es/downloads>

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

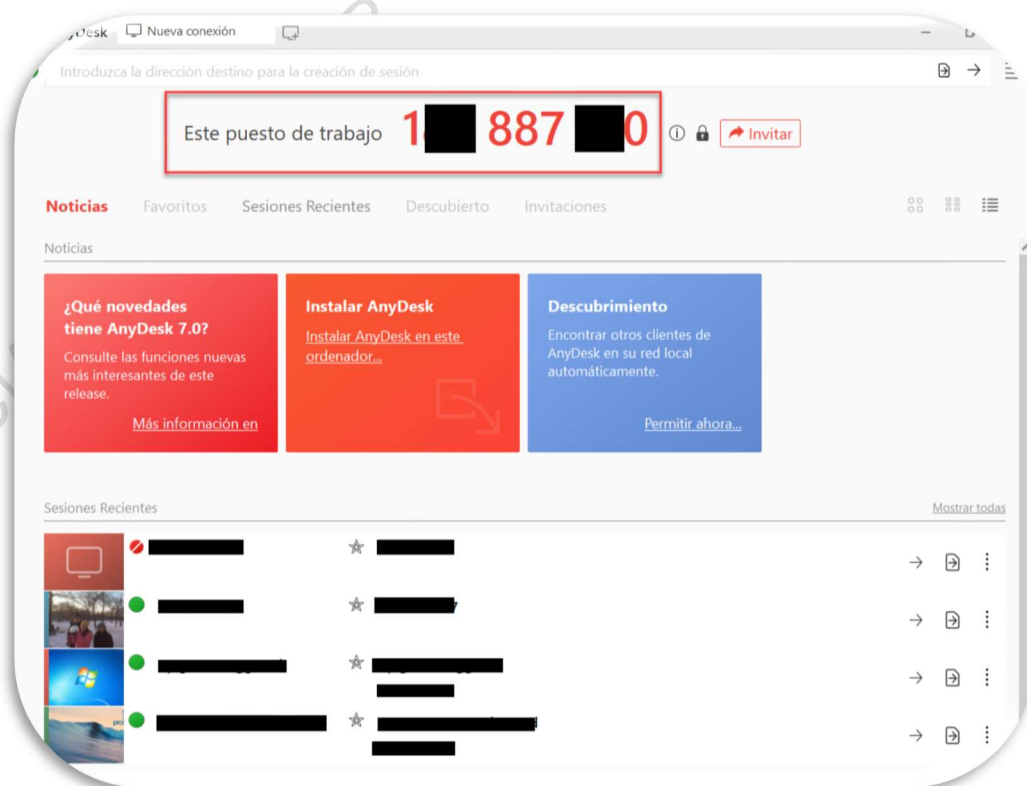


6.2. Configuración en Windows

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

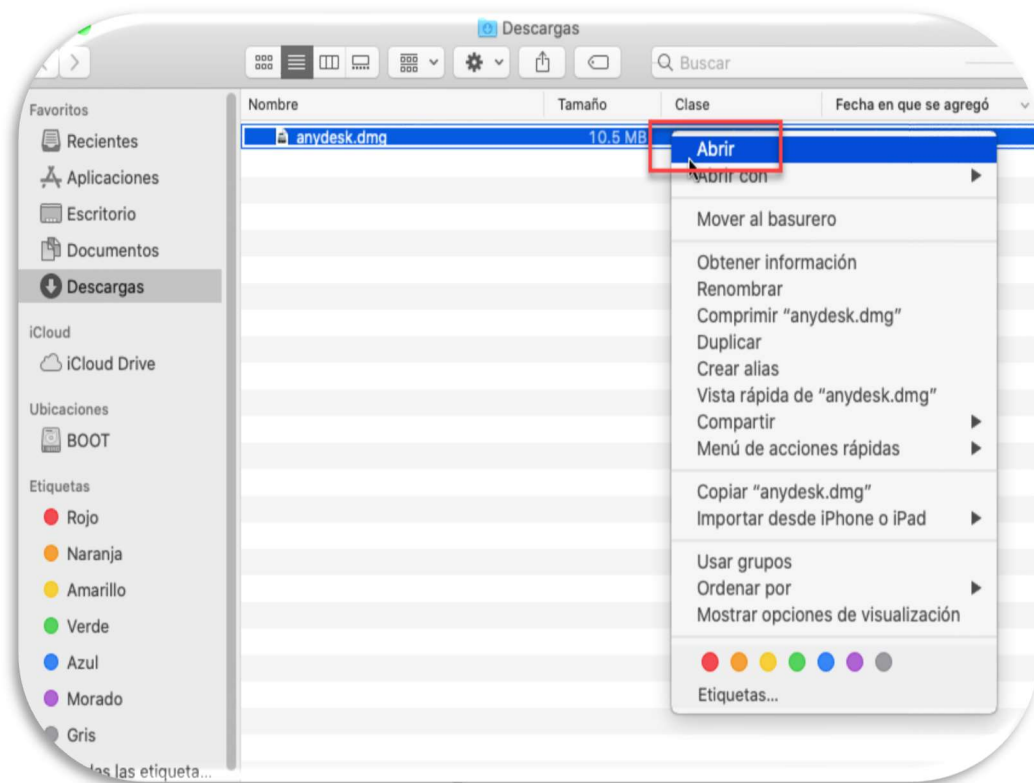


No es necesario instalar el aplicativo, se debe proveer el ID de 9 dígitos numéricos que se muestra en la parte superior central que dice “Este puesto de trabajo”, en versiones anteriores el ID se muestra en el lado superior izquierdo.

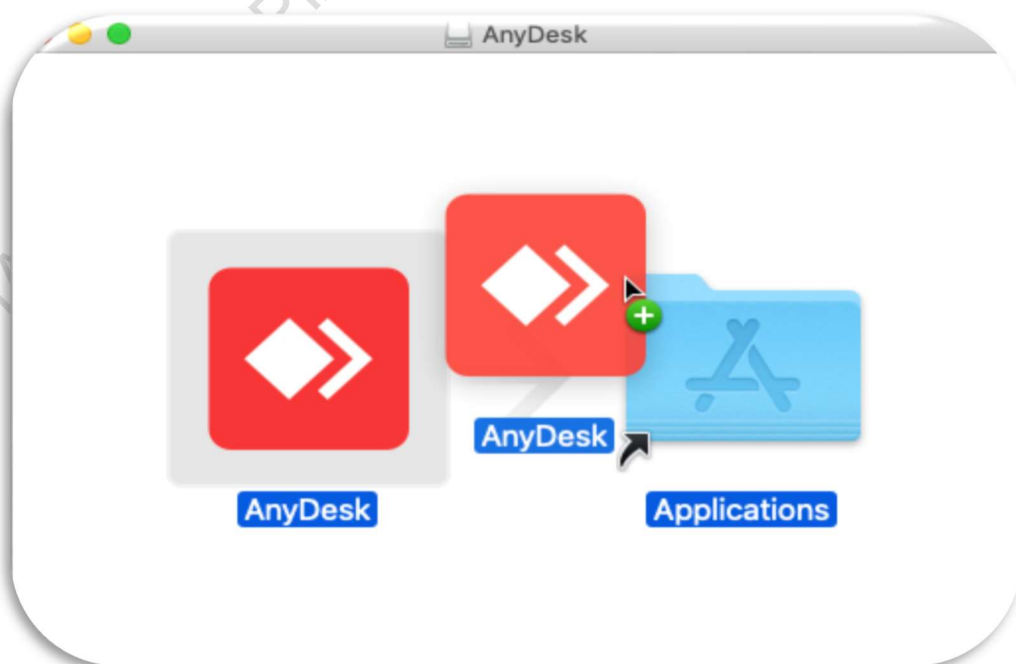


6.3. Configuración en MacOS X

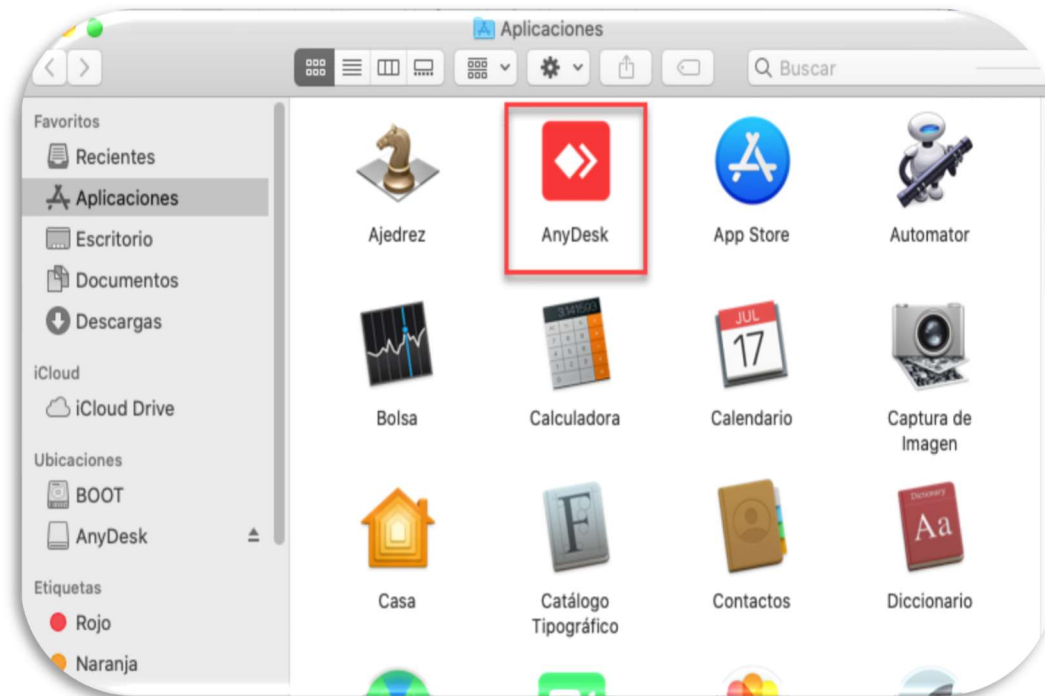
Hacer clic derecho sobre el anydesk.dmg y seleccionar Abrir.



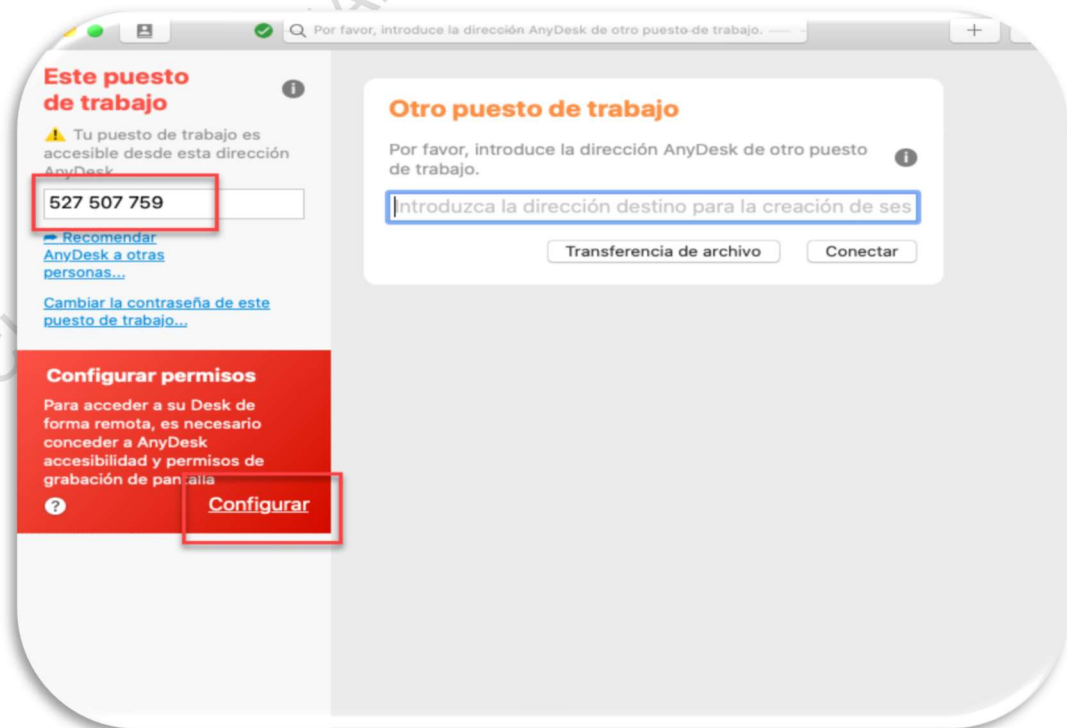
Arrastrar el icono del aplicativo Anydesk a la carpeta Aplicaciones.



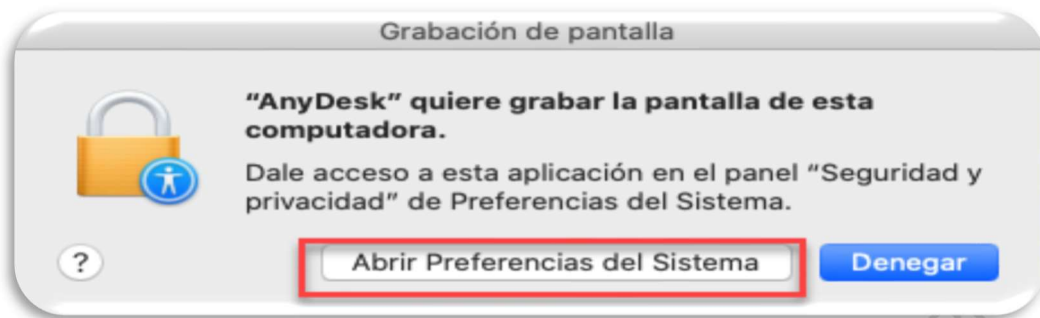
Hacer doble clic sobre el aplicativo Anydesk



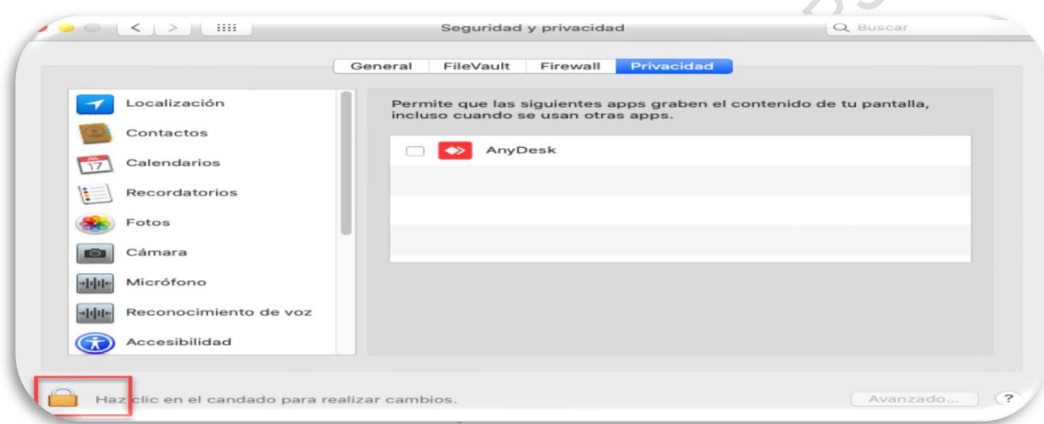
En el lado izquierdo superior de la ventana se muestra el ID de 9 dígitos que debe ser proporcionado a los operadores de soporte mediante el correo: soporte@procert.net.ve para la conexión remota, sin embargo, primero se debe configurar los permisos en el botón Configurar. (Los dígitos mostrados en la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



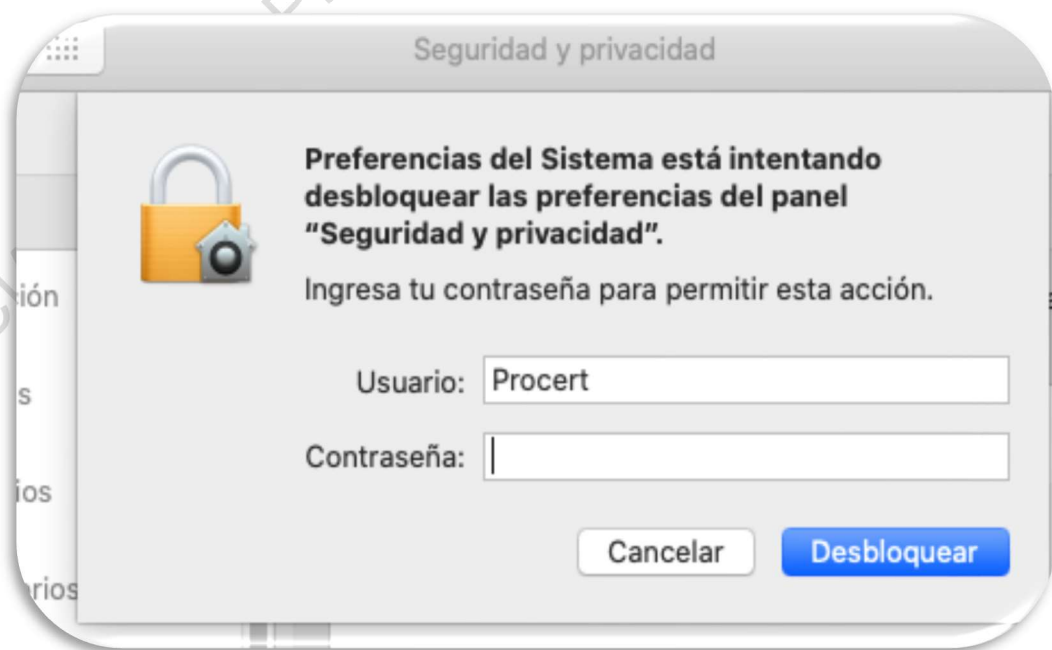
Seleccionar Abrir Preferencias del Sistema.



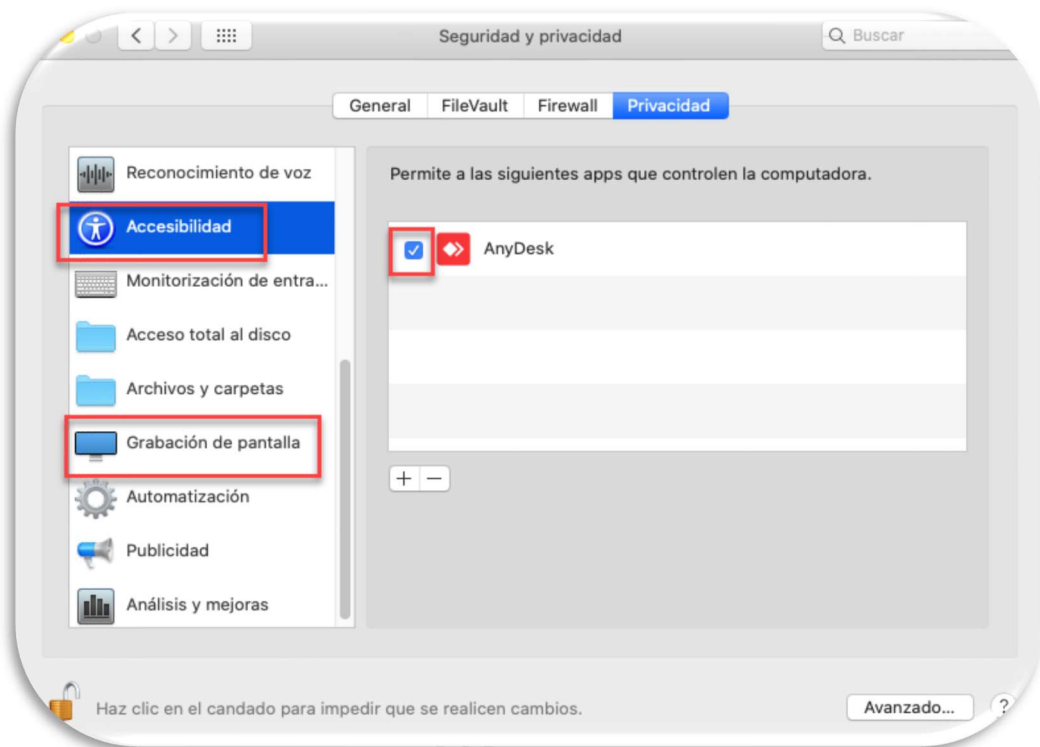
Hacer clic en el Candado.



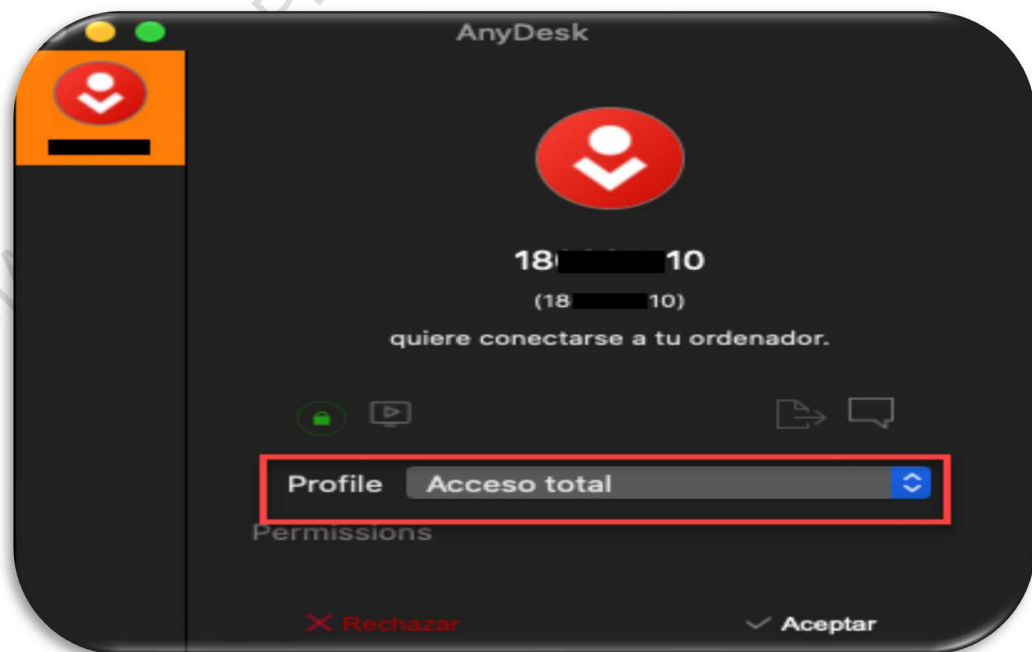
Introducir la Contraseña de usuario con el que inicia sesión en su MacOS X.



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.