

 Validez y seguridad jurídica electrónica	<b>INSTALACIÓN DE TOKEN GEMALTO DESDE EL CD</b>	Código:	0058-MA-SCLI
		Fecha:	Enero 2016
<b>PÚBLICO</b>		Versión:	3
		Elaboró:	Agente Call Center
		Revisó:	Supervisor Servicio al cliente
		Aprobó:	Director SI y Cumplimiento
		Página:	Página 1 de 5
		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

## 1 OBJETIVO

Describir el proceso de instalación Token en el sistema operativo Windows versiones XP, Vista 7 y Mac OS Lion.

## 2 ALCANCE

Dirigido a todos los clientes que adquieran o renueven un certificado digital emitido en formato **TOKEN** por certicámara.

## 3 RESPONSABLES

- Agente Call Center.
- Usuario Final.
- Coordinación Servicio al Cliente.
- Supervisor Soporte Técnico.

## 4 GLOSARIO

Este glosario nace como respuesta a la necesidad de contar con las definiciones concretas para ciertos términos que se utilizan frecuentemente en los manuales de uso.

- **Entidad de Certificación:** Es aquella entidad que, autorizada conforme a la presente **ley 527 de 1999**, está facultada para emitir certificados en relación con las firmas digitales de las personas, ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas digitales.
- **Certificado digital:** Es un documento digital mediante el cual un tercero confiable garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad (por ejemplo: nombre, Cedula, Cargo entre otros aspectos de identificación).
- **Firma digital:** Mecanismo equivalente a la firma manuscrita que garantiza la identidad y responsabilidad del autor de un documento o transacción electrónica, así como permite comprobar la integridad del mismo, es decir que la información no ha sido alterada.
- **Token:** Dispositivo de almacenamiento de certificados digitales (similar a una USB), utilizado para facilitar el proceso de autenticación de usuarios.
- **Formato .P12:** Archivo seguro que contiene el certificado digital es emitido y enviado en medios magnéticos (Correo electrónico).
- **Certifirma:** Aplicativo desarrollado por Certicámara S.A, en el cual el usuario interactúa para realizar los procesos de firma de documentos en diferentes formatos ej. (Doc, jpeg, PDF). Este aplicativo tiene un tipo de licencia freeware.
- **Licencia de Software:** Es la autorización otorgada por el autor de la aplicación para utilizar su trabajo de una forma acordada manifestando unos límites y derechos respecto a su uso y distribución.
- **Licencia Freeware:** Se usa comúnmente para programas que permiten la redistribución pero no la modificación y su código fuente no está disponible.
- **Clave:** Conjunto finito de caracteres alfanuméricos necesarios para el uso del certificado digital, el cual debe ser conocido únicamente por el titular del certificado.
- **Declaración de prácticas de certificación (DPC):** Documento que establece los términos bajo los cuales será prestado el servicio de certificación digital. Estos términos establecen el marco legal sobre el cual

 Validez y seguridad jurídica electrónica	<b>INSTALACIÓN DE TOKEN GEMALTO DESDE EL CD</b>	Código:	0058-MA-SCLI
		Fecha:	Enero 2016
		Versión:	3
		Elaboró:	Agente Call Center
		Revisó:	Supervisor Servicio al cliente
		Aprobó:	Director SI y Cumplimiento
Página:	Página 2 de 5	<b>COPIA CONTROLADA</b>	
<b>PÚBLICO</b>			

opera Certicámara S.A., junto con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 1747 de 2.000 las versiones de la DPC, hasta con un año de antigüedad, para generar la consulta puede ingresar al siguiente link [aquí](#).

- **Revocación:** La revocación es el medio por el cual se cancelará e inhabilitará el Certificado Digital y se dará por terminado su periodo de confiabilidad; al presentarse alguna de las causas establecidas en la Declaración de Prácticas de Certificación.

## 5 GUÍA OPERATIVA

### 5.1 ANTES DE COMENZAR

Para poder instalar el driver del dispositivo criptográfico **Token** para Windows en su computador debe cumplir con los siguientes requerimientos mínimos.

- Sistema Operativo: Windows versiones XP, vista 7 y Mac OS Lion.
- Permisos: Debe tener permiso de administrador sobre la máquina, generar la desactivación del antivirus al momento de instalar la aplicación.
- Conexión a internet: La máquina donde se instale el **Token** debe proveer conexión a internet.

### 5.2 PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN TOKEN Y CERTITOOL DESDE EL CD.

Recomendación: El siguiente proceso es necesario realizarlo con el **Token desconectado, usuario administrador y adicionalmente debe desactivar el antivirus de su equipo**, si usted no cuenta con los anteriores requerimientos por favor debe comunicarse con el área encargada de sistemas en su entidad.

- En el momento de ingresar el CD automáticamente se despliega el menú para realizar diferentes acciones dentro de este proceso.
- En la pantalla principal encontraremos las siguientes opciones:
  - Instalar Token.
  - Instalar Cortitos.
  - Instalar Certitool.
  - Manuales.
  - Videos.
  - Glosario.
  - Contáctenos.
- Para iniciar la instalación de su certificado digital, es necesario seleccionar la opción instalar Token.

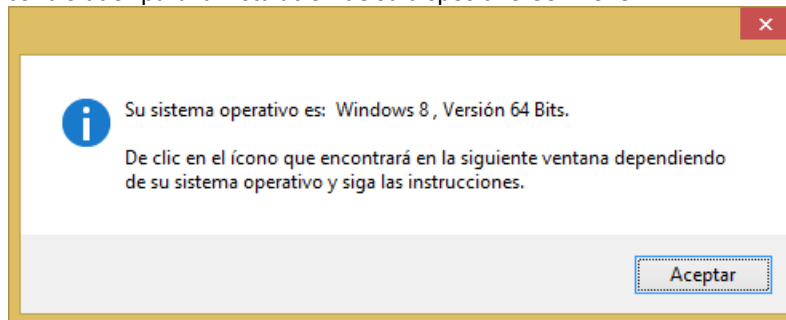


**Evite usar documentos obsoletos.**

Recuerde que la última versión aprobada se encuentra en la Intranet (SharePoint).

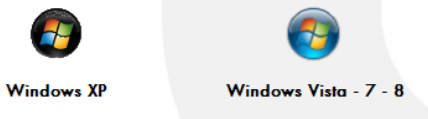
 Validez y seguridad jurídica electrónica	<b>INSTALACIÓN DE TOKEN GEMALTO DESDE EL CD</b>	Código:	0058-MA-SCLI
		Fecha:	Enero 2016
<b>PÚBLICO</b>		Versión:	3
		Elaboró:	Agente Call Center
		Revisó:	Supervisor Servicio al cliente
		Aprobó:	Director SI y Cumplimiento
		Página:	Página 3 de 5
		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

- **Instalar Token**, se desplegará una ventana con la información del sistema operativo de su equipo, con el cual vamos a seleccionar el controlador para la instalación de su dispositivo USB Token.



### 5.3 PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN TOKEN DESDE EL CD.

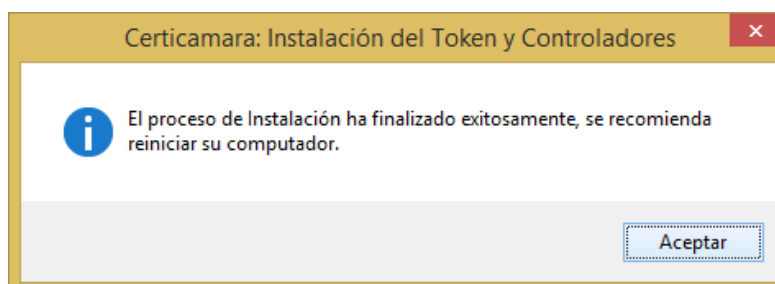
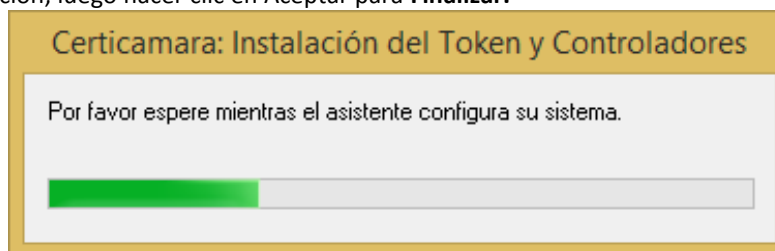
- Seleccionar el controlador para la instalación de su dispositivo Token.
- Selecciones la distribución de su sistema operativo.



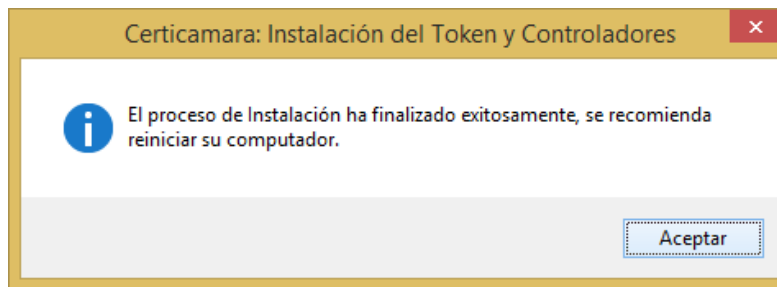
- Luego, seleccione la arquitectura que corresponda de 32 o 64 bits.



- Iniciar la instalación, luego hacer clic en Aceptar para **Finalizar**.



 Validez y seguridad jurídica electrónica	<b>INSTALACIÓN DE TOKEN GEMALTO DESDE EL CD</b>	Código:	0058-MA-SCLI
		Fecha:	Enero 2016
<b>PÚBLICO</b>		Versión:	3
		Elaboró:	Agente Call Center
		Revisó:	Supervisor Servicio al cliente
		Aprobó:	Director SI y Cumplimiento
		Página:	Página 4 de 5
			<b>COPIA CONTROLADA</b>



- Al finalizar la instalación de **Reiniciar** el equipo para que tome automáticamente los cambios realizados.

#### 5.4 RECOMENDACIONES DE USO CERTIFICADO DIGITAL EMITIDO EN DISPOSITIVO TOKEN.

El certificado digital es personal e intransferible.

- No permita el uso del Certificado Digital a ninguna persona.
- Memorice su **PASSWORD o CLAVE** y destruya el sobre.
- No permita que otras personas conozcan el **PASSWORD o CLAVE**.
- Conserve el dispositivo Token siempre en su poder o almacénelo de manera segura.
- No permita que otras personas tengan acceso al dispositivo Token.
- Utilice el dispositivo Token únicamente para firmar digitalmente mensajes de datos.
- No emplee el dispositivo Token para almacenar datos o para propósitos distintos a firmar digitalmente mensajes de datos.
- Si extravía o pierde el control de su dispositivo Token o su **PASSWORD o CLAVE**, solicite inmediatamente la revocación de su certificado en el siguiente teléfono **7442727 Opción 4**.
- No digite su PASSWORD o CLAVE más de tres veces de manera errada, esto bloqueará el Token.

**IMPORTANTE:** NO OLVIDE SU PASSWORD o CLAVE. EL PASSWORD o CLAVE de protección del certificado digital almacenado en el Token únicamente puede ser cambiado por el suscriptor del certificado CERTICÁMARA S.A. no almacena ni asigna los PASSWORD o CLAVE, por tanto su olvido implica la revocación del certificado digital asociado y la emisión de un nuevo certificado digital estará a cargo del solicitante.

## 6 SOPORTE TÉCNICO

Para establecer contacto con nuestra mesa de ayuda, presentamos los siguientes canales:

- Línea directa Soporte técnico: (1) 7442727 Opción 5
- Línea gratuita a nivel nacional 018000181531
- Correo de contacto: [servicioalcliente@certicamara.com](mailto:servicioalcliente@certicamara.com)
- Soporte en Línea: <http://chat.certicamara.com/certichat/chat.php>, adicional en la consola administrador

Token encontrar el acceso directo para ingresar a nuestro soporte en línea:



 Validez y seguridad jurídica electrónica	<b>INSTALACIÓN DE TOKEN GEMALTO DESDE EL CD</b>	Código:	0058-MA-SCLI
		Fecha:	Enero 2016
		Versión:	3
		Elaboró:	Agente Call Center
		Revisó:	Supervisor Servicio al cliente
		Aprobó:	Director SI y Cumplimiento
<b>PÚBLICO</b>		Página:	Página 5 de 5
			<b>COPIA CONTROLADA</b>

**Nota:**

Estimado Suscriptor: le informamos que Certicámara S.A., se encuentra en proceso de acreditación ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC y uno de los requerimientos que debemos cumplir es la adopción por parte de nuestra entidad, de una nueva tecnología que brindará más seguridad en los Certificados de Firma Digital emitidos bajo el formato P12. Con lo anterior, se mantendrán publicados los manuales de soporte de los certificados que se encuentren vigentes en el formato mencionado.

**7 CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó	Cambio
3	Enero 2016	Agente Call Center	Supervisor servicio al cliente	Director SI y Cumplimiento	Se actualiza proceso de instalación de Token Gemalto.