

00011000101
000011
10110001110110
001111
1011010001101
110100001
11101010010100
101100101
010
1



inDenova

Workflow empresarial
Firma Electrónica
Portal web corporativo
Videoconferencia web

Integración de sistemas
Facturación electrónica
Almacenamiento confidencial
Aplicaciones PDA

Proyecto	Portal de la Ciudadanía
Título	Preguntas frecuentes

Realizado por	Indenova SL		
Fecha	30/11/2009	Versión	1.0

ISO 27001

BUREAU VERITAS
Certification



Dels Traginers, 14 - 2ºB
Pol. Ind. Vara de Quart
46014 Valencia
Tel. (34) 96 381 99 47
Fax (34) 96 381 99 48
indenova@indenova.com
<http://www.indenova.com>

00011000101
000011
10110001110110
001111
1011010001101
111010001
1110100010100
1011000101
010
1

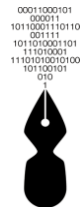


Histórico de versiones

Versión	Fecha	Comentario
1.0	30/11/2009	Versión inicial



1 OBJETO	4
2 INTRODUCCION	4
3 PREGUNTAS FRECUENTES	4
3.1 ¿QUÉ NAVEGADOR ESTÁ USANDO?.....	4
3.2 ¿QUÉ VERSIÓN DE NAVEGADOR ESTÁ USANDO ACTUALMENTE?	4
3.3 ¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE SU ORDENADOR?5	
3.4 ¿CÓMO COMPROBAR LAS CARACTERÍSTICAS DE SU ORDENADOR?.....	5
3.4.1 SISTEMA OPERATIVO Y MEMORIA RAM.....	5
3.4.2 RESOLUCIÓN DEL MONITOR.....	5
3.4.3 VERSIÓN DE JAVA.	6
3.4.4 ¿CÓMO COMPROBAR SI LA VERSIÓN DE JAVA QUE TIENE ES LA RECOMENDAD PARA SU SISTEMA OPERATIVO?	6
3.4.5 APLICACIÓN ESIGNA VIEWER Y LA VERSIÓN DE LA MISMA.	6
3.5 ¿HA VACIADO LA CACHÉ DE SU NAVEGADOR?.....	7
3.5.1 SI SU NAVEGADOR ES INTERNET EXPLORER.....	7
3.5.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX	9
3.6 ¿CON QUÉ TIPO DE CERTIFICADO INTENTA ACCEDER?	10
3.7 COMPROBAR LA INSTALACIÓN DE LOS CERTIFICADOS.	10
3.7.1 DESDE INTERNET EXPLORER.....	11
3.7.2 DESDE MOZILLA FIREFOX	12
3.8 COMPROBAR LA INSTALACIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE LA AUTORIDAD DE CERTIFICACIÓN COMPETENTE.	14
3.8.1 ACCV.....	14
3.8.2 DNI ELECTRÓNICO	14
3.9 SI USA CERTIFICADOS EN TARJETA CRIPTOGRÁFICA O USB.	14
3.10 SI DESEA VERIFICAR QUE SU CERTIFICADO FUNCIONA.....	14
3.10.1 DNI ELECTRÓNICO	14
3.10.2 ACCV.....	15



1 OBJETO

El presente documento constituye una guía de preguntas frecuentes sobre el Portal de la Ciudadanía.

El objeto de este manual es asistir a todas las personas usuarias en el uso de este portal.

2 INTRODUCCION

La guía de preguntas frecuentes ha sido elaborada con la finalidad de resolver las posibles dudas, y de guiar a la persona usuaria en algunas acciones que facilitarán el uso del Portal de la Ciudadanía.

3 PREGUNTAS FRECUENTES

3.1 ¿QUÉ NAVEGADOR ESTÁ USANDO?

El Portal de la Ciudadanía acepta los siguientes navegadores:

- Internet Explorer
- Mozilla Firefox

3.2 ¿QUÉ VERSIÓN DE NAVEGADOR ESTÁ USANDO ACTUALMENTE?

Para cada navegador, actualmente se aceptan las siguientes versiones:

- Para Internet Explorer versión 6.0 o superior.
- Para Mozilla Firefox versión 2.0 o superior.



3.3 ¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE SU ORDENADOR?

El ordenador con el que accede al Portal de la Ciudadanía debe cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

- Acceso a Internet
- Sistema operativo Windows 2000 o superior
- 256MB de memoria RAM
- Monitor con una resolución mínima de 640x480
- Java Runtime Environment JRE versión 1.4 o superior
- Aplicación eSigna Viewer versión 1.1.10 o superior

3.4 ¿CÓMO COMPROBAR LAS CARACTERÍSTICAS DE SU ORDENADOR?

3.4.1 SISTEMA OPERATIVO Y MEMORIA RAM.

Dispone de tres opciones para poder comprobar el sistema operativo de que dispone su equipo informático y la memoria RAM del mismo:

- Si dispone de la vista clásica de menús:
 - Desde el menú **Inicio >Configuración >Panel de control >Sistema >Pestaña General.**
- Si la vista de su menú no es la clásica:
 - Desde el menú **Inicio >Panel de control >Sistema >Pestaña General.**
- Desde la opción **Mi Pc** <botón derecho opción **Propiedades**> Pestaña **General.**

3.4.2 RESOLUCIÓN DEL MONITOR.

Dispone de dos opciones para comprobar la resolución que tiene aplicada en su monitor:

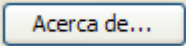
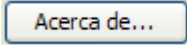
- Si dispone de la vista clásica de menús:



- Desde el menú **Inicio> Configuración> Panel de control> Pantalla > Pestaña Configuración.**
- Si la vista de su menú no es la clásica:
 - Desde el menú de **Inicio>Panel de control> Pantalla>Pestaña Configuración.**

3.4.3 VERSIÓN DE JAVA.

La versión de Java de la que dispone su equipo la podrá comprobar de dos formas diferentes:

- Si dispone de la vista clásica de menús:
 - Desde el menú **Inicio> Configuración >Panel de control > Java>** Apartado **‘Acerca de’** pulsar el botón .
- Si la vista de su menú no es la clásica:
 - Desde el menú **Inicio >Panel de control> Java >** Apartado **‘Acerca de’** pulsar el botón .

3.4.4 ¿CÓMO COMPROBAR SI LA VERSIÓN DE JAVA QUE TIENE ES LA RECOMENDADA PARA SU SISTEMA OPERATIVO?

Para comprobar la idoneidad de su versión de Java con el sistema operativo de su equipo informático visite la página <http://www.java.com/es/download/installed.jsp>

3.4.5 APLICACIÓN ESIGNA VIEWER Y LA VERSIÓN DE LA MISMA.

Para comprobar si dispone de la aplicación eSigna Viewer y de la versión de la misma podrá hacerlo de dos formas diferentes:

- Si dispone de la vista clásica de menús:
 - Desde el menú **Inicio >Configuración > Panel de control > Agregar o quitar programas,** si dispone de la aplicación podrá verla en el listado junto con la versión de la misma.



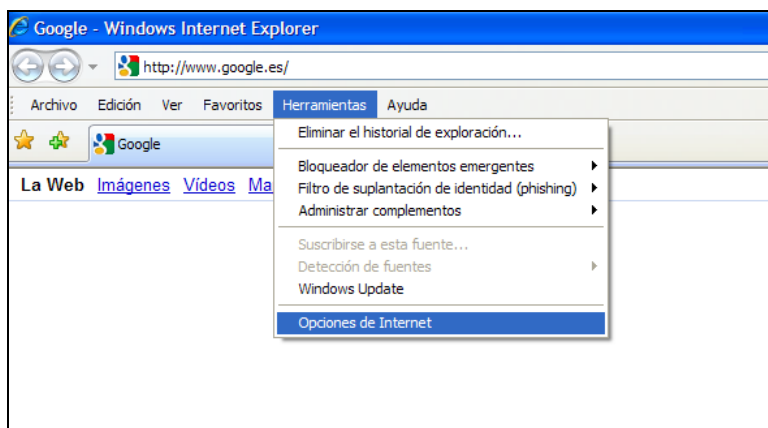
- Si la vista de su menú no es la clásica:
 - Desde el menú de **Inicio > Panel de control > Agregar o quitar programas**, si dispone de la aplicación podrá verla en el listado junto con la versión de la misma.

3.5 ¿HA VACIADO LA CACHÉ DE SU NAVEGADOR?

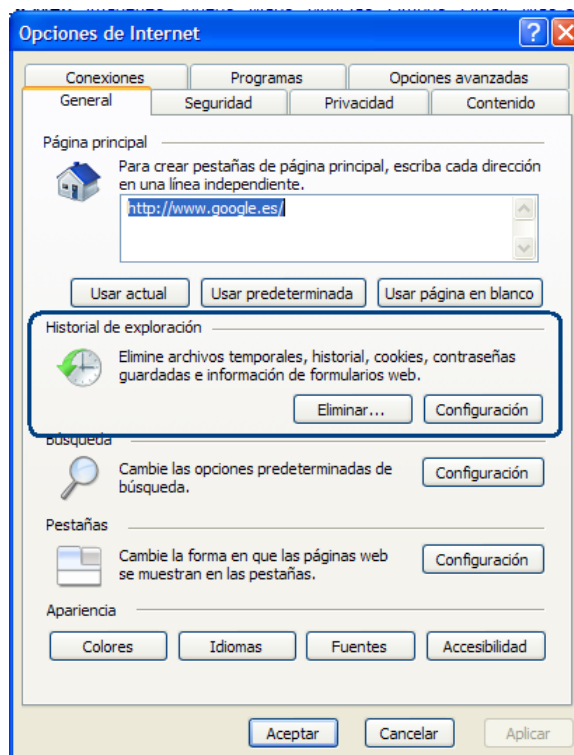
Si la respuesta es negativa, siga los siguientes pasos para llevar a cabo este proceso:

3.5.1 SI SU NAVEGADOR ES INTERNET EXPLORER

Abra su navegador y, desde el menú **Herramientas**, pulse la opción **Opciones de Internet**.

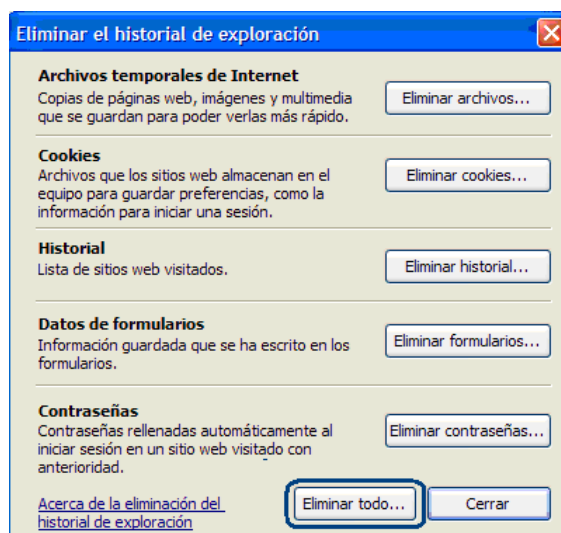


Se mostrará una vista como la siguiente:



Desde la **Pestaña General**, en el apartado **Historial de exploración** pulse **Eliminar...**.

Se mostrarán a continuación todas las posibilidades a eliminar.



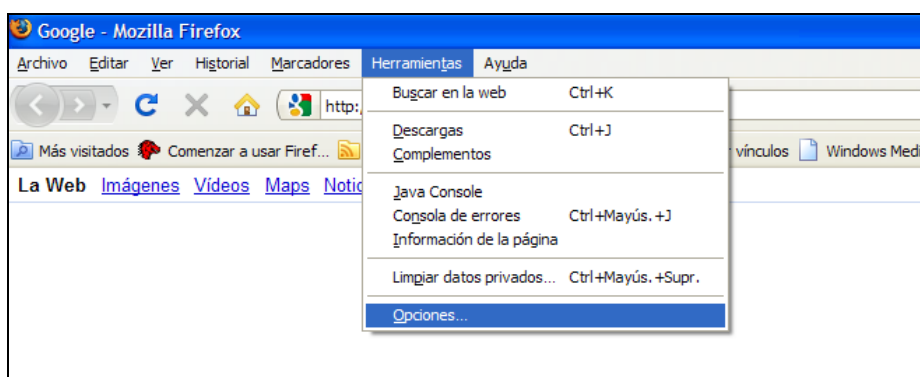


La opción a elegir será .

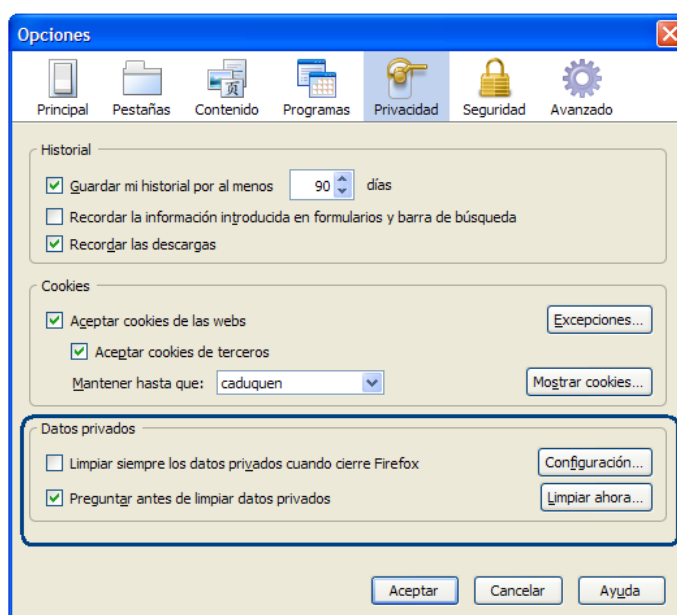
Tras finalizar el proceso de eliminado, deberá cerrar el navegador para posteriormente volver a abrirlo e intentar nuevamente acceder al Portal de la Ciudadanía.

3.5.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX

Abra su navegador y, desde el menú **Herramientas**, pulse la opción **Opciones**.

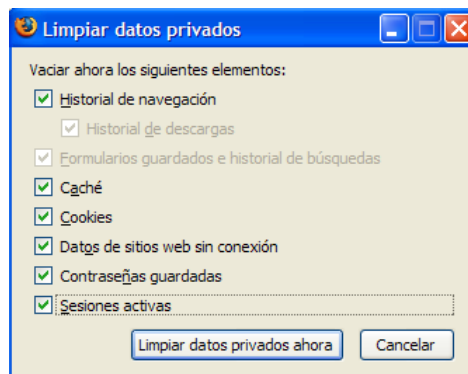


Se mostrará una vista como la siguiente, al seleccionar la pestaña **Privacidad**:





Desde el apartado **Datos privados** pulse **Limpiar ahora...**. Se mostrará una ventana como la siguiente:



Tras marcar todas las opciones disponibles, pulse **Limpiar datos privados ahora**.

Tras llevar a cabo el borrado, cerrar el navegador para a continuación volver a abrirlo y acceder nuevamente al Portal de la Ciudadanía.

3.6 ¿CON QUÉ TIPO DE CERTIFICADO INTENTA ACCEDER?

Los certificados permitidos para este portal son los siguientes:

- **DNI electrónico:** <http://www.dnielectronico.es/>
- **ACCV:** http://www.accv.es/inicio_c.htm
- **Camerfirma:** <http://www.camerfirma.com/>

Para la obtención e instalación de los mismos consulte la página web correspondiente.

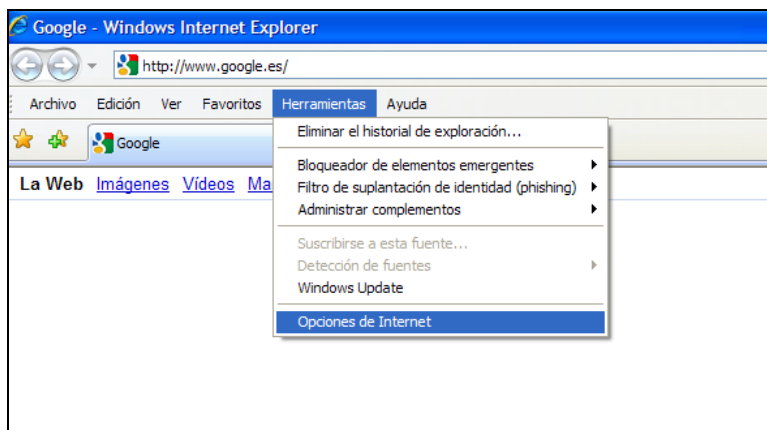
3.7 COMPROBAR LA INSTALACIÓN DE LOS CERTIFICADOS.

Si al intentar acceder a la parte privada del portal, no se le muestra ningún certificado para elegir con el que identificarse, compruebe que los tiene instalados, de la siguiente forma:

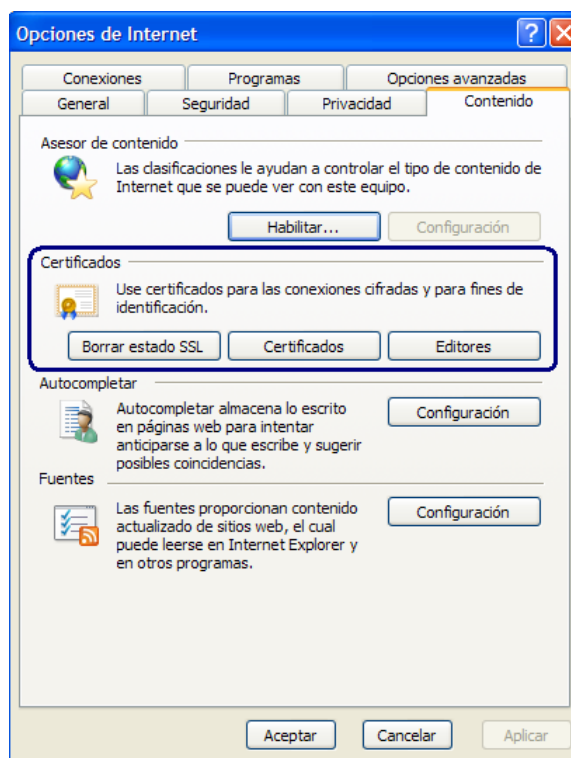


3.7.1 DESDE INTERNET EXPLORER

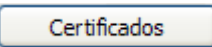
Abra su navegador y, desde el menú **Herramientas**, pulse la opción **Opciones de Internet**.

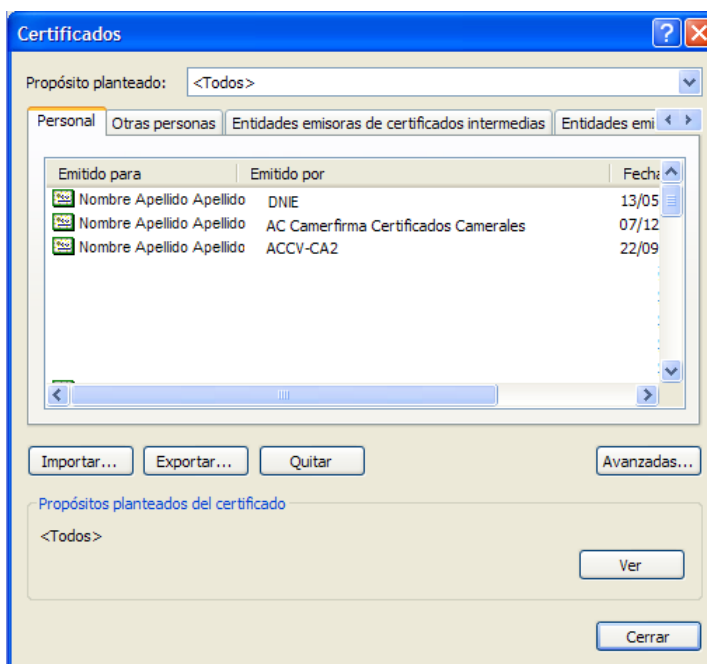


Se mostrará una vista como la siguiente, al pulsar sobre la pestaña **Contenido**:



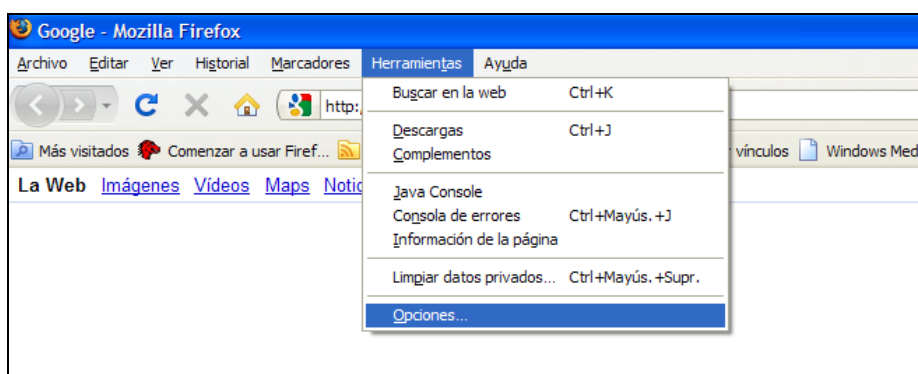


Tras pulsar sobre el botón , podrá visualizar todos los certificados que tiene instalados en su equipo, en una vista como la siguiente:

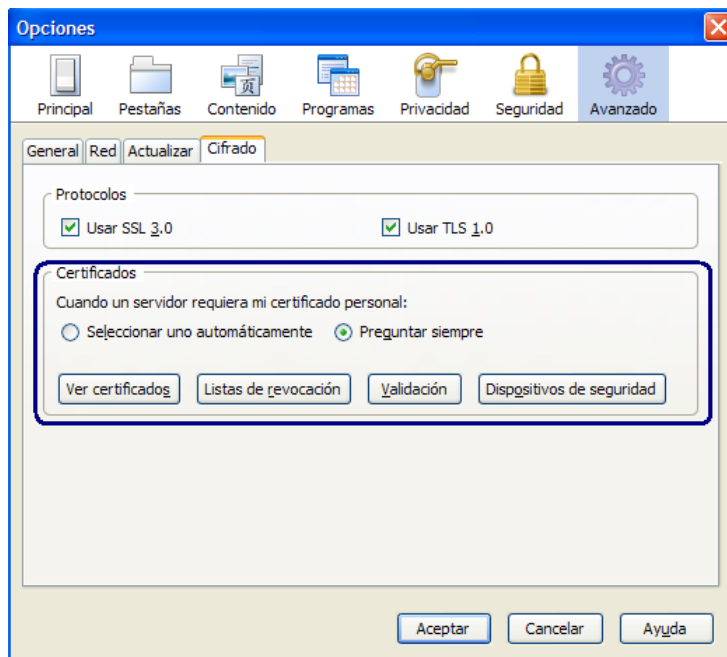


3.7.2 DESDE MOZILLA FIREFOX

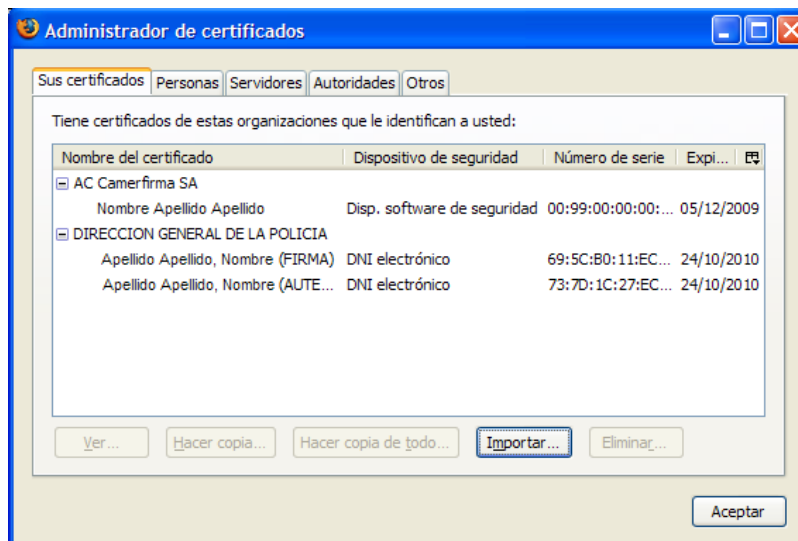
Abra su navegador y, desde el menú **Herramientas**, pulse la opción **Opciones**.



Se mostrará una vista como la siguiente al pulsar sobre la pestaña **Avanzado**, y en la pestaña **Cifrado**:



En el apartado de **Certificados** se pulsará el botón **Ver certificados** para visualizar todos los certificados que tiene instalados en su equipo, en una vista como la siguiente:





3.8 COMPROBAR LA INSTALACIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE LA AUTORIDAD DE CERTIFICACIÓN COMPETENTE.

Si utiliza los certificados de la **ACCV** o el **DNI** electrónico deberá haberse descargado, previamente, los certificados de la autoridad de certificación. Para ello deberá acceder a la correspondiente página web de cada una de las autoridades de certificación y seguir las indicaciones de las mismas:

3.8.1 ACCV

http://www.accv.es/ca_ie_c.htm

3.8.2 DNI ELECTRÓNICO

http://www.dnielectronico.es/seccion_integradores/certs.html

3.9 SI USA CERTIFICADOS EN TARJETA CRIPTOGRÁFICA O USB.

Si usa certificados que deben ser reconocidos por un lector (tarjetero, teclado, lector USB) debe descargar e instalar en el equipo en que vaya a hacer uso de ellos, los instaladores de dichos productos, los cuales le serán proporcionados por el fabricante.

3.10 SI DESEA VERIFICAR QUE SU CERTIFICADO FUNCIONA

Para comprobar la validez de su certificado y poder comprobar que no esté revocado, caducado, o no sea válido, podrá acceder, según el certificado del que disponga, a las siguientes páginas web:

3.10.1 DNI ELECTRÓNICO

Tras pasar por todos los pasos anteriores podrá acceder a la siguiente dirección:

http://www.dnielectronico.es/como_utilizar_el_dnie/verificar.html

00011000101
000011
1011000110110
001111
1011010001101
111010001
1110100010100
10110001
010
1



3.10.2 ACCV

Tras pasar por todos los pasos anteriores podrá acceder a la siguiente dirección para comprobar la validez de su certificado:

http://www.accv.es/comprueba-firma_c.htm