Tarjeta Virtual

v.4.1.0

Manual de instalación y uso

Plataforma Windows

CONTENIDO

1. Introducción

2. Casos de uso

   2.1 Firma de documentos y formularios

   2.2 Acceso a sedes electrónicas

   2.3 Aplicaciones compatibles

3. Requisitos de sistema

   3.1 Sistema operativo

   3.2 Navegadores y aplicaciones

   3.3 Conectividad de red

4. Instalación y desinstalación

   4.1 Instalación

   4.2 Desinstalación

5. Uso

   5.1 Primera ejecución

   5.2 Vincular un certificado

   5.3 Activar y desactivar certificados

   5.4 Acceso a sedes electrónicas

   5.5 Icono de la barra de tareas

   5.6 Ajustes

   5.7 Reportar un problema

   5.8 Salir de la aplicación

6. Notas de la versión 4.1.0

1. Introducción

Tarjeta Virtual permite acceder localmente a los certificados digitales del usuario custodiados en la nube de Izenpe (**BakQ** y **Profesional en la nube**), de modo que las aplicaciones del equipo (navegadores, Microsoft Office, Adobe Reader, clientes de correo, etc.) pueden utilizar dichos certificados y sus claves de firma como si hubieran sido instalados directamente en el sistema operativo.

Este manual describe los casos de uso, los requisitos del sistema, el procedimiento de instalación y desinstalación y la operativa habitual de la aplicación.

2. Casos de uso

2.1 Firma de documentos y formularios

Una vez instalada Tarjeta Virtual y con un certificado activo, los certificados están disponibles de manera transparente para cualquier aplicación de escritorio del equipo.

Esto permite:

- Firmar documentos desde Microsoft Office (Word, Excel) o Adobe (Acrobat, Reader).
- Firmar formularios web desde Microsoft Edge, Google Chrome u otros navegadores.

Importante

Los certificados gestionados por Tarjeta Virtual no pueden importarse ni eliminarse manualmente desde el almacén de certificados de Windows; su ciclo de vida se controla desde la propia aplicación.

2.2 Acceso a sedes electrónicas

Tarjeta Virtual permite identificarse con certificado digital en cualquier sede electrónica, oficina virtual o servicio telemático que admita certificados electrónicos. La autenticación se realiza desde el navegador habitual (Microsoft Edge o Google Chrome) sin que el usuario tenga que configurar nada adicional.

2.3 Aplicaciones compatibles

Los certificados de Tarjeta Virtual son utilizables desde cualquier aplicación que use el almacén de certificados de Windows. Entre otras:

- Navegadores: Microsoft Edge, Google Chrome.
- Suite ofimática: Microsoft Office (Word, Excel) en sus ediciones de 32 y 64 bits.
- Lectores y editores de PDF: Adobe Acrobat y Adobe Reader.
- Correo: Mozilla Thunderbird (firma S/MIME).

Mozilla Firefox dispone de su propio almacén interno; para utilizar los certificados de Tarjeta Virtual desde Firefox, debe activarse en sus preferencias la opción de utilizar el almacén de certificados del sistema operativo.

3. Requisitos de sistema

3.1 Sistema operativo

Tarjeta Virtual 4.1.0 puede ejecutarse sobre las siguientes versiones de Windows:

- Windows 10 (64 bits)
- Windows 11 (64 bits)

No se proporciona soporte para Windows 7, Windows 8 ni Windows 8.1.

La instalación de la aplicación requiere permisos de administrador. Una vez instalada, puede ser ejecutada por cualquier usuario del equipo.

3.2 Navegadores y aplicaciones

Las claves y certificados de Tarjeta Virtual pueden ser utilizados desde:

Aplicación	Versiones soportadas
Microsoft Edge	Últimas versiones
Google Chrome	Últimas versiones
Mozilla Firefox	Últimas versiones (con configuración)
Microsoft Office (Word, Excel)	2016 y posteriores
Adobe Acrobat / Reader	DC y posteriores
Mozilla Thunderbird	Últimas versiones

3.3 Conectividad de red

Tarjeta Virtual requiere acceso a Internet para autenticarse contra los servidores de Izenpe. La aplicación respeta la configuración de proxy del sistema operativo (proxy manual y proxy automático mediante *scripts* PAC).

En entornos corporativos con cortafuegos, el responsable de IT debe garantizar el acceso desde el equipo del usuario a los dominios de Izenpe utilizados para la autenticación y la firma remota.

4. Instalación y desinstalación

Importante

Si en el equipo existe una versión anterior de Tarjeta Virtual (rama 2.x o anterior), se recomienda desinstalarla y reiniciar el equipo antes de instalar la versión 4.1.0.

4.1 Instalación

Para instalar la aplicación:

1. Inicie sesión en el equipo con una cuenta de administrador.
2. Cierre todos los navegadores y aplicaciones de Office o Adobe que estén abiertos.
3. Haga doble clic sobre el fichero del instalador. Windows solicitará confirmación de elevación de privilegios; acéptela.
4. Seleccione el idioma de la instalación (Castellano o Euskera). El idioma seleccionado se aplicará también como idioma inicial de la aplicación tras el primer arranque.
5. Siga las indicaciones del asistente del instalador hasta su finalización.

Al completarse la instalación, la aplicación arranca automáticamente y queda disponible en el menú Inicio. Si fue marcada la opción correspondiente, también aparece como acceso directo en el escritorio.

Nota

La versión 4.1.0 no requiere reiniciar el equipo tras la instalación. Es suficiente con cerrar y volver a abrir aquellos navegadores y aplicaciones que vayan a utilizar los certificados.

4.2 Desinstalación

Para desinstalar la aplicación:

1. Inicie sesión en el equipo con una cuenta de administrador.
2. Acceda a *Configuración > Aplicaciones > Aplicaciones instaladas* (en Windows 11) o *Panel de control > Programas y características* (en Windows 10).
3. Localice la entrada **Tarjeta virtual** y pulse **Desinstalar**.

El desinstalador realiza automáticamente la limpieza completa del sistema, sin que el usuario tenga que realizar ningún paso adicional.

5. Uso

Este capítulo describe la operativa habitual con la aplicación Tarjeta Virtual, desde la primera ejecución hasta el acceso a sedes electrónicas mediante certificado digital. Las capturas mostradas corresponden a la versión en castellano; la versión en euskera mantiene la misma estructura y diseño visual.

5.1 Primera ejecución

La aplicación se lanza desde el icono **Tarjeta Virtual** del menú Inicio de Windows o desde el acceso directo del escritorio.

En la primera ejecución, la pantalla principal muestra una franja de bienvenida con el mensaje *"¡Instalación terminada!"*, un selector de idioma (Castellano / Euskera) y un aviso sobre el icono de la barra de tareas. Bajo la franja de bienvenida se muestran las dos tarjetas de certificado disponibles (Ciudadano y Profesional), todavía sin vincular.

Figura 1 — Pantalla principal en la primera ejecución, con la franja de bienvenida visible.

En ejecuciones posteriores, la franja de bienvenida ya no se muestra: la aplicación abre directamente la pantalla con las tarjetas de certificados.

5.2 Vincular un certificado

Tarjeta Virtual permite vincular dos tipos de certificados:

- **Ciudadano:** certificado BakQ, identificado por DNI/NIE, contraseña y código SMS.
- **Profesional en la nube:** certificado profesional para empleados públicos y trabajadores autónomos / colegiados.

Mientras un certificado no está vinculado, su tarjeta muestra el icono del tipo de certificado y la opción **+ Vincular**:

Figura 2 — Pantalla principal con ambos certificados sin vincular.

Para vincular un certificado, pulse sobre la tarjeta correspondiente. Se abrirá un formulario de inicio de sesión de Izenpe dentro de la aplicación.

Figura 3 — Formulario de inicio de sesión de Izenpe.

Una vez introducidas las credenciales y completado el proceso de autenticación (en el caso de BakQ, mediante código SMS), el certificado queda vinculado a la aplicación. Las credenciales no se almacenan localmente.

La vinculación es un proceso que se realiza una sola vez por certificado.

5.3 Activar y desactivar certificados

Una vez vinculado, la tarjeta del certificado cambia su aspecto: muestra el nombre del titular, el identificador (DNI / NIE para BakQ u organización para Profesional) y un **botón de encendido** circular. Este botón indica el estado del certificado y permite activarlo o desactivarlo con un solo clic:

- **Botón verde:** el certificado está activo y disponible para su uso por parte de las aplicaciones del equipo.
- **Botón gris oscuro:** el certificado está vinculado pero desactivado, y por tanto no puede emplearse para firmar ni autenticarse.

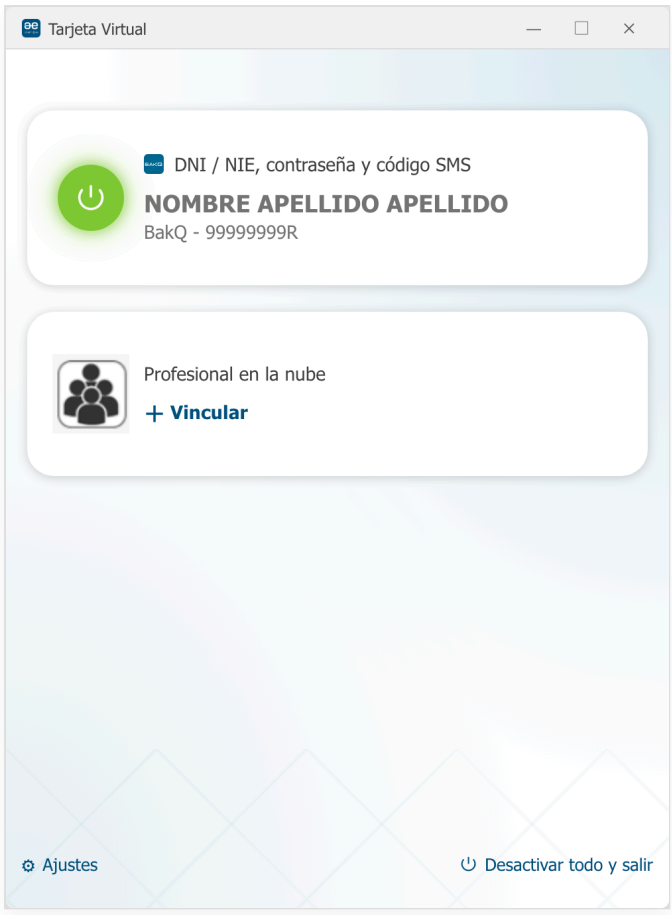

Figura 4 — Certificado BakQ vinculado y activo (botón verde).

Al pasar el cursor sobre el botón, éste muestra un brillo de color que anticipa el efecto del clic (verde si va a activar, gris si va a desactivar).

5.4 Acceso a sedes electrónicas

Una vez activado un certificado, el usuario puede acceder a cualquier sede electrónica directamente desde su navegador habitual (Microsoft Edge, Google Chrome, etc.). Al solicitar la autenticación, el navegador muestra el certificado de Tarjeta Virtual junto al resto de certificados que pudiera tener instalados, y el usuario lo selecciona para identificarse.

No es necesario que la ventana principal de Tarjeta Virtual esté visible; es suficiente con que la aplicación se esté ejecutando (se puede comprobar mediante el icono de la barra de tareas, descrito a continuación).

5.5 Icono de la barra de tareas

Mientras la aplicación esté en ejecución, se mantendrá visible un icono en la barra de tareas de Windows, junto al reloj. Este icono permite consultar visualmente el estado actual de la aplicación:

- **Conectado:** existe al menos un certificado activo.

- **Desconectado:** no hay ningún certificado activo o no hay conexión con los servidores de Izenpe.
- **Verificando:** la aplicación está comprobando la conectividad.

Haciendo clic con el botón derecho sobre el icono se accede a un menú con las acciones de mostrar / ocultar la ventana principal y salir de la aplicación.

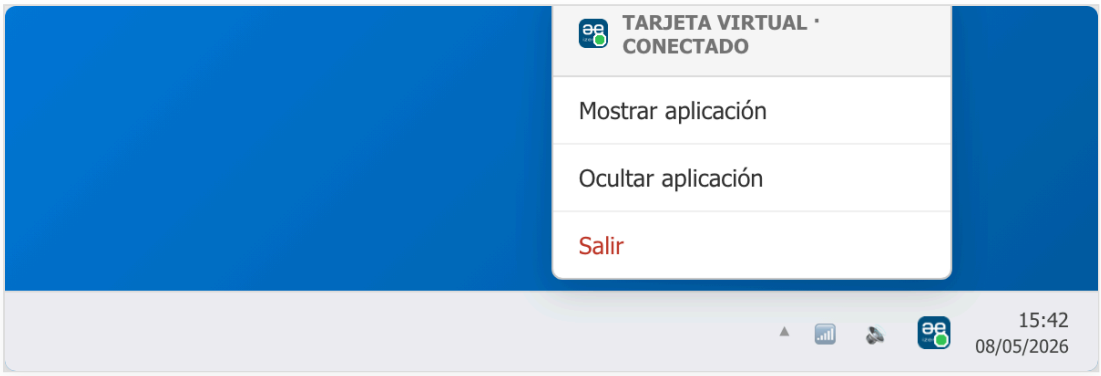

Figura 5 — Icono en la barra de tareas y menú contextual asociado.

5.6 Ajustes

La pantalla **Ajustes**, accesible desde el botón del mismo nombre que aparece en la esquina inferior izquierda de la ventana principal, permite configurar los perfiles visibles, gestionar los certificados vinculados, cambiar el idioma, reportar un problema y salir de la aplicación.

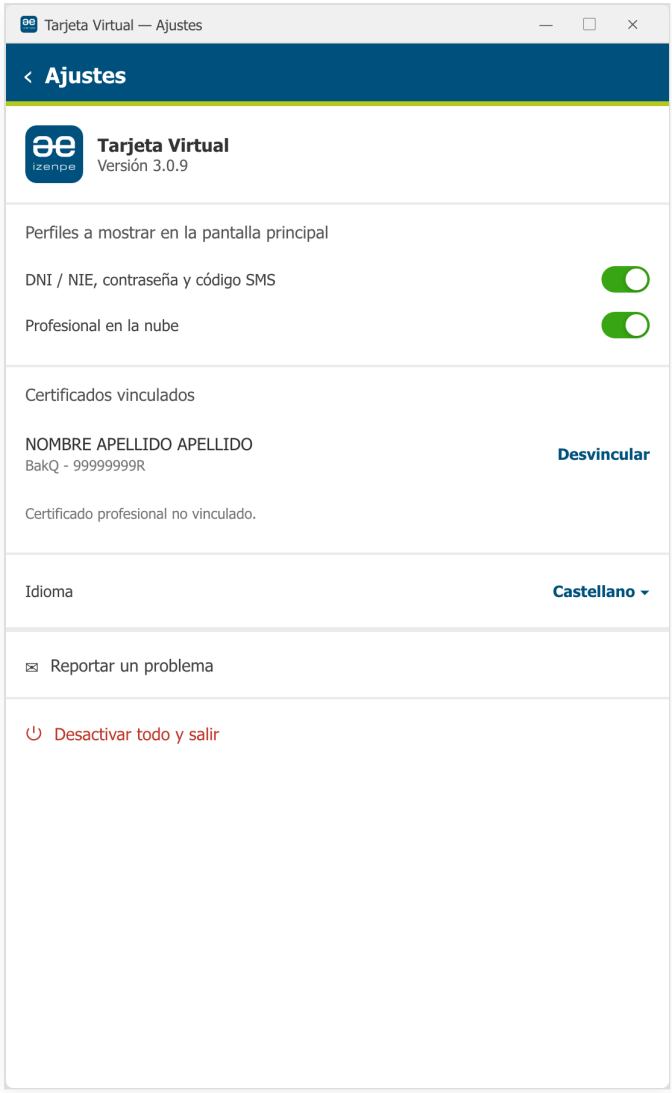

Figura 6 — Pantalla de Ajustes.

- **Perfiles a mostrar en la pantalla principal:** permite ocultar la tarjeta de Ciudadano, la de Profesional en la nube o ambas (debe mantenerse al menos una visible).
- **Certificados vinculados:** muestra los certificados ya vinculados y permite desvincularlos individualmente mediante la opción *Desvincular*.
- **Idioma:** permite cambiar entre Castellano y Euskera. El cambio se aplica de manera inmediata.
- **Reportar un problema:** abre el formulario descrito en el apartado siguiente.
- **Desactivar todo y salir:** desactiva todos los certificados y cierra la aplicación.

5.7 Reportar un problema

Si el usuario detecta un problema usando la aplicación, puede notificarlo directamente al equipo de soporte de Izenpe desde la pantalla **Reportar un problema**, accesible desde Ajustes.

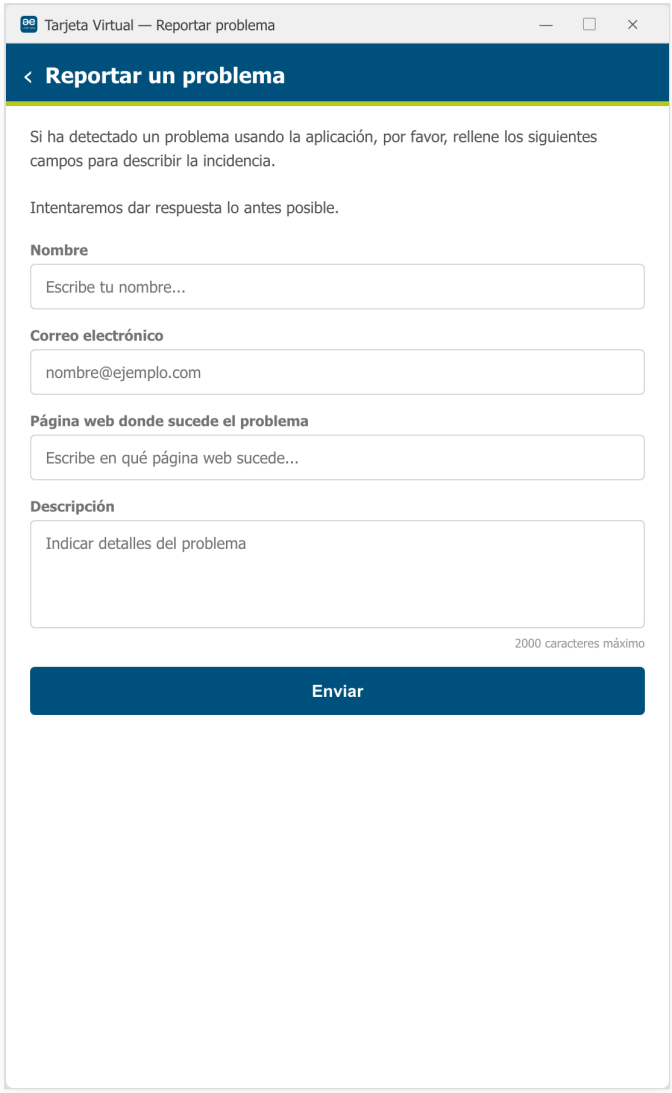

Figura 7 — Pantalla para reportar un problema al equipo de soporte.

El reporte se envía al sistema de tickets de Izenpe sin incluir información personal sensible ni credenciales.

5.8 Salir de la aplicación

Para cerrar Tarjeta Virtual, el usuario dispone de varias alternativas:

- Pulsar la opción **Desactivar todo y salir** que aparece en la esquina inferior derecha de la ventana principal o en la pantalla de Ajustes.
- Hacer clic con el botón derecho sobre el icono de la barra de tareas y seleccionar **Salir**.

Importante

Cerrar la ventana principal con el botón **X** no cierra la aplicación: la oculta a la barra de tareas, manteniendo activos los certificados que estuvieran activados. Esto permite que las aplicaciones del equipo sigan utilizándolos sin necesidad de tener la ventana principal abierta. Para cerrar realmente la aplicación, debe utilizarse alguna de las dos vías anteriores.

6. Notas de la versión 4.1.0

6.1 Principales novedades desde la versión 3.0.9

6.1.1 ADOBE ACROBAT CON MODO PROTEGIDO ACTIVO

La firma de documentos PDF con Adobe Acrobat funciona ahora con el *Modo Protegido* activado. En versiones anteriores era necesario desactivarlo desde las preferencias de Adobe, algo que en muchos entornos corporativos no está permitido por política de seguridad. Con Tarjeta Virtual 4.0.x ya no hace falta.

6.1.2 COMPATIBILIDAD CON SILTRA (SEGURIDAD SOCIAL)

La firma de envíos SILTRA (Tesorería General de la Seguridad Social) es plenamente compatible con Tarjeta Virtual desde la versión 4.0.4. No requiere configuración adicional.

6.1.3 COMPATIBILIDAD CON ENTORNOS VIRTUALIZADOS CORPORATIVOS

Tarjeta Virtual 4.0.6 y posteriores mantienen coherente la vinculación de ambos certificados (Ciudadano y Profesional en la nube) entre sesiones y equipos de un mismo pool VDI. Válido para Citrix Virtual Apps and Desktops, Windows Server RDS y Windows 365 Cloud PC.

6.1.4 FORMATO MSI PARA DESPLIEGUE DESATENDIDO

Además del instalador tradicional `.exe`, se distribuye un formato `.msi` pensado para el despliegue por parte del departamento de IT mediante SCCM, Intune o directiva de grupo. No afecta al usuario final.

6.2 Compatibilidad con versiones anteriores

La versión 4.1.0 no es compatible con Tarjeta Virtual 2.x. Si en el equipo existe una instalación previa de esa rama, se recomienda desinstalarla y reiniciar el equipo antes de instalar la nueva versión.

La actualización desde cualquier versión 3.0.x o 4.0.x se realiza in-place, sin desinstalar la versión previa. Los certificados vinculados y la sesión de la aplicación se conservan.

> *Soporte: para cualquier incidencia o consulta relacionada con esta aplicación, puede contactar con el Centro de Atención al Usuario de Izenpe a través del sitio web https://www.izenpe.eus o utilizar la opción "Reportar un problema" descrita en el apartado 5.7 de este manual.*

© 2026 Izenpe S.A. — Todos los derechos reservados.