

## DUDAS DE ACCESO / PROBLEMAS DE ACCESO MÁS FRECUENTES

A continuación se indican las dudas más habituales de acceso a las aplicaciones del INAP.

### 1. No se puede determinar que las credenciales proporcionadas sean auténticas / Problemas con las credenciales proporcionadas:

Las credenciales de acceso que se le piden se basan en el correo electrónico, no en el DNI. Recuerde que tiene que proporcionar la combinación de **correo electrónico / contraseña**.

The screenshot shows the INAP authentication interface. At the top, there are logos for the Spanish Government, the Ministry of Finance and Public Administration, and INAP. Below this is a dark blue header with the text 'Servicio de Autenticación'. A message box informs users that they must be registered in INAP and provides instructions on how to access services. The main content area is divided into three columns. The left column, 'Autenticación INAP', contains a login form with fields for 'Correo electrónico:' (containing 'usuario@gmail.com', which is circled in red) and 'Contraseña:'. Below these fields is a checkbox for 'Avisarme antes de abrir sesión en otros sitios.' and a button for 'INICIAR SESIÓN' with a 'limpiar' link. The middle column, 'DUDAS FRECUENTES DEL SERVICIO DE AUTENTICACIÓN', lists several links: 'Cambiar la contraseña / He olvidado mi contraseña', 'Regístrate como usuario', 'Acceso mediante plataforma Cl@ve', '¿Problemas para acceder?', and '¿Se ha leído la guía del punto anterior y todavía no puede acceder?'. The right column, 'Autenticación Cl@ve', features the Cl@ve logo and the text 'Acceso a plataforma Cl@ve'.

Si aun así no puede acceder, quizás no dispone de un usuario válido en el sistema.

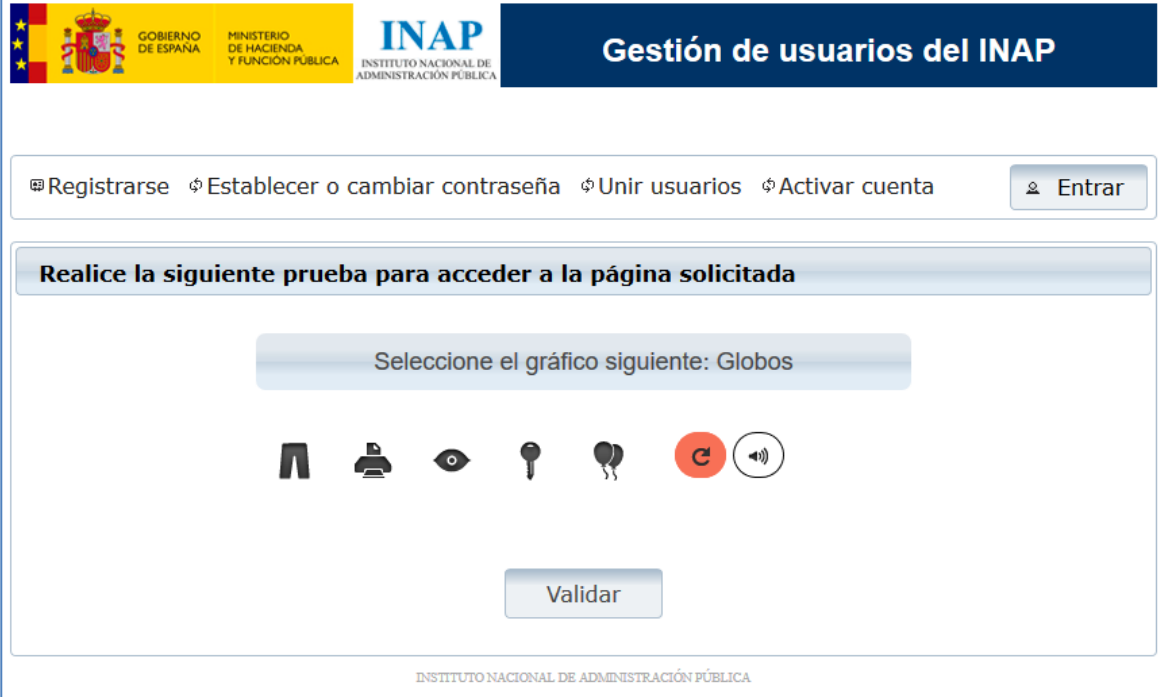
En ese caso debe usted darse de alta como usuario mediante la siguiente dirección:

<https://cas.inap.es/usermanager/public>

y seleccionar en el menú la opción “Registrarse”.

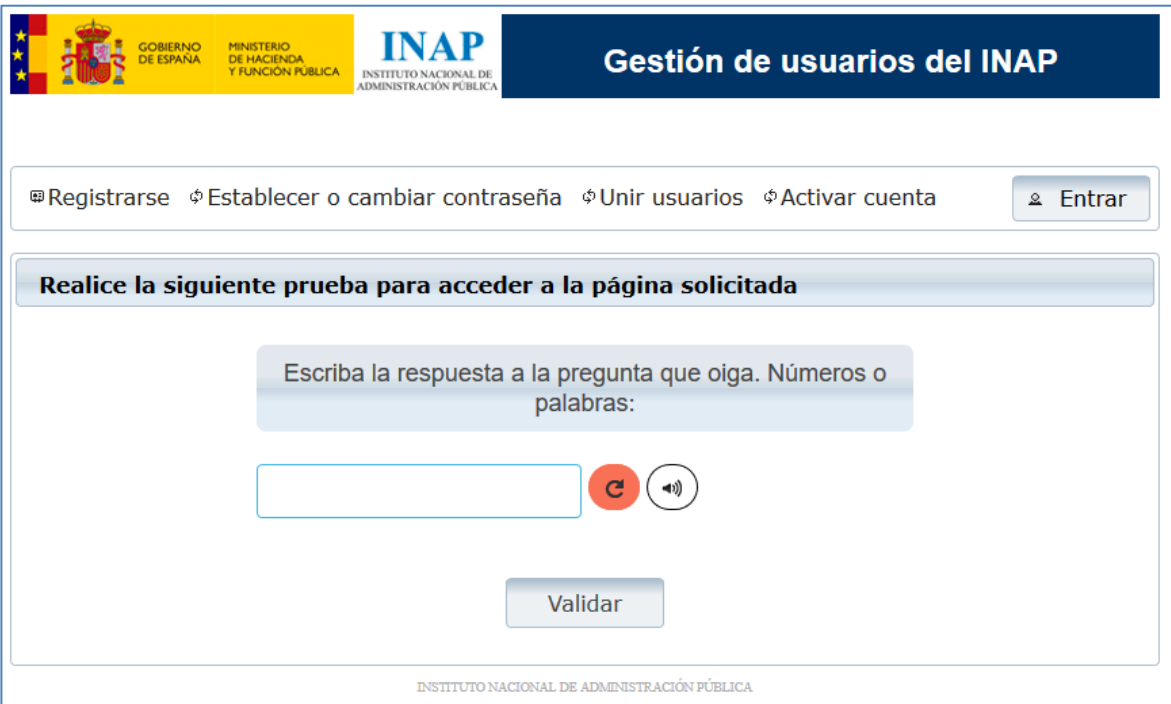
2. Me aparece una pantalla que me pide que realice una prueba:

Para evitar que programas especializados en la creación automática de cuentas puedan afectar a nuestros sistemas hay un filtro en el que se le pide que seleccione un gráfico determinado.



The screenshot shows the top navigation bar with the Spanish flag, the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCION PÚBLICA', the INAP logo (INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA), and the title 'Gestión de usuarios del INAP'. Below the navigation bar is a menu with links: 'Registrarse', 'Establecer o cambiar contraseña', 'Unir usuarios', 'Activar cuenta', and an 'Entrar' button. The main content area is titled 'Realice la siguiente prueba para acceder a la página solicitada'. It contains a prompt: 'Seleccione el gráfico siguiente: Globos'. Below the prompt are seven icons: a pair of pants, a printer, an eye, a key, balloons, a refresh button, and a speaker icon. A 'Validar' button is positioned below the icons. At the bottom of the page, the text 'INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA' is visible.

En el caso de no poder reconocer las imágenes por problemas de accesibilidad, tiene la posibilidad de intentar responder a una pregunta que podrá escuchar a través de los altavoces de su equipo y responder en el formulario correspondiente. Puede acceder a dicha prueba pulsando sobre el icono de sonido.



This screenshot is identical to the one above, showing the same navigation bar and menu. The main content area is titled 'Realice la siguiente prueba para acceder a la página solicitada'. It contains a prompt: 'Escriba la respuesta a la pregunta que oiga. Números o palabras:'. Below the prompt is an empty text input field. To the right of the input field are a refresh button and a speaker icon. A 'Validar' button is positioned below the input field. At the bottom of the page, the text 'INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA' is visible.

Una vez que haya respondido la pregunta aparecerá una pantalla como la siguiente:

The screenshot shows the 'Gestión de usuarios del INAP' interface. At the top left, there are logos for the Spanish Government and INAP. The main header is 'Gestión de usuarios del INAP'. Below the header, there are navigation links: 'Registrarse', 'Establecer o cambiar contraseña', 'Unir usuarios', 'Activar cuenta', and 'Entrar'. The main section is titled 'Registro de usuario' and contains the following fields: 'Nombre \*' (Nombre Usuario), 'Apellidos \*' (Apellidos Usuario), 'Correo electrónico \*' (usuario@gmail.com), 'Doc. Identificativo' (NIF), 'Contraseña \*' (masked with dots), and 'Confirmar contraseña \*' (masked with dots). There is a link for 'Requisitos de la contraseña' and a button for 'Generar contraseñas aleatorias'. A 'Crear usuario' button is at the bottom. The footer reads 'INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA'.



### 3. No he recibido el correo que se indica en el proceso de registro:

Para poder utilizar las aplicaciones del INAP requerimos que el correo que se nos suministre sea un correo válido y propiedad del usuario. La forma que tenemos de verificar esta situación es enviando un correo con determinada información que posteriormente le solicitamos. Si no ha recibido el correo que se le envía, puede que no haya escrito bien la dirección, o que su correo corporativo no acepte dicho correo por motivos de seguridad. Puede solicitar un nuevo envío del correo electrónico mediante la opción de "Activar Cuenta" de la aplicación de gestión de usuarios. En caso de que no pueda recibir el correo por ningún medio pruebe a utilizar otra dirección de correo electrónico válido.

The screenshot shows the 'Solicitud de activación de cuenta de usuario' interface. At the top left, there are logos for the Spanish Government and INAP. The main header is 'Gestión de usuarios del INAP'. Below the header, there are navigation links: 'Registrarse', 'Establecer o cambiar contraseña', 'Unir usuarios', 'Activar cuenta', and 'Entrar'. The main section is titled 'Solicitud de activación de cuenta de usuario' and contains a 'Dirección de correo electrónico \*' field. Below this, there is a text prompt: 'Por razones de seguridad, además de los datos solicitados realice la siguiente prueba'. A button labeled 'Seleccione el gráfico siguiente: Clip' is present. Below this button, there is a row of icons: a printer, a paperclip, a leaf, a tree, a pencil, a red circle with a white 'C', and a speaker. A 'Generar notificación' button is at the bottom. The footer reads 'INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA'.

4. Durante el proceso de registro, me indica que mi dirección de correo electrónico ya está reservada por otro usuario:

En el proceso de registro se realiza una reserva de su correo electrónico y se le envía un correo electrónico para que pueda verificar que usted es su propietario. Si está seguro de que la dirección de correo electrónico es la correcta, ya está registrado. Si no se acuerda de su contraseña, seleccione la opción **olvidó su contraseña**. Se le enviará un correo de cambio de contraseña.



## Gestión de usuarios del INAP

[Registrarse](#) [Establecer o cambiar contraseña](#) [Unir usuarios](#) [Activar cuenta](#) [Entrar](#)

### Registro de usuario

Nombre \*

Apellidos \*

Correo electrónico \*

Doc. Identificativo

Contraseña \*

Confirmar contraseña \*

[Requisitos de la contraseña](#) [Generar contraseñas aleatorias](#)

**La dirección de correo electrónico ya está asociada a un usuario.**

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

5. **Sigo sin poder acceder a las aplicaciones del INAP:** Recuerde que en el proceso de registro es necesario responder con la información contenida en el mensaje que se le envía a su cuenta de correo, o activando un enlace que se encuentra en dicho correo (**véase punto 3**). Si no ha realizado este paso no podemos asegurarnos que su dirección de correo es correcta y por ello su usuario no será activado. En caso de tratar de darse de alta nuevamente, le debe aparecer en pantalla el siguiente error:

The screenshot shows the 'Gestión de usuarios del INAP' interface. At the top, there are logos for the Spanish Government and INAP, along with navigation links: 'Registrarse', 'Establecer o cambiar contraseña', 'Unir usuarios', 'Activar cuenta', and 'Entrar'. The main section is titled 'Registro de usuario' and contains a form with the following fields: 'Nombre \*' (Nombre Usuario), 'Apellidos \*' (Apellidos Usuario), 'Correo electrónico \*' (correo.prueba@prueba2.es), 'Doc. Identificativo' (NIF), 'Contraseña \*', and 'Confirmar contraseña \*'. Below the form, there are links for 'Requisitos de la contraseña' and 'Generar contraseñas aleatorias'. A red error message box states: 'La dirección de correo electrónico ya está asociada a un usuario. Si usted se ha registrado previamente, revise su correo electrónico y active su cuenta mediante el enlace que se le proporcionó en dicha dirección de correo cuando se registró por primera vez.' At the bottom of the form is a 'Crear usuario' button and the text 'INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA'.

En este caso, deberá seleccionar la opción del menú **Activar cuenta** con lo que recibirá de nuevo el correo electrónico para la activación de la cuenta.

6. **Tengo varios usuarios con distintas cuentas de correo. No encuentro mis cursos en la plataforma de formación:**

Hay ocasiones en que se puede haber suministrado dos direcciones de correo distintas: una para la red social y otra para los cursos del INAP. Esto lleva a disponer de dos usuarios distintos gestionados de forma independiente. En ocasiones esto puede dar lugar a algunos problemas. Si ese es su caso y desea unificar su usuario en uno único, deberá seguir los siguientes pasos en la dirección:

<https://cas.inap.es/usermanager/public/actions/mergeUsers/main.jsf>

Para iniciar la unificación deberá indicar el correo y contraseña de las dos cuentas que desea unir, así como indicar cuál de las dos cuentas de correo desea mantener:

GOBIERNO DE ESPAÑA  
 MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Gestión de usuarios del INAP

---

[Registrarse](#)
[Establecer o cambiar contraseña](#)
[Unir usuarios](#)
[Activar cuenta](#)
Entrar

Identificación de las cuentas
Confirmar
Resultado

**Seleccione las cuentas que desea unir**

**Datos de la primera cuenta**

Correo electrónico \*

Contraseña \*

Deseo mantener esta cuenta de correo

**Datos de la segunda cuenta**

Correo electrónico \*

Contraseña \*

Deseo mantener esta cuenta de correo

→ Siguiente

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

A continuación, puede revisar los datos de las cuentas que van a intervenir en el proceso y el resultado final, antes de confirmar y realizar los cambios:

GOBIERNO DE ESPAÑA  
 MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Gestión de usuarios del INAP

---

[Registrarse](#)
[Establecer o cambiar contraseña](#)
[Unir usuarios](#)
[Activar cuenta](#)
Entrar

Identificación de las cuentas
Confirmar
Resultado

**Usuario seleccionado**

Correo electrónico: mail.uno@hotmail.com

Nombre: Juan

Apellidos: Díaz Gómez

Doc. Identificativo (NIF): 21207827X

**Usuario a eliminar**

Correo electrónico: mail.dos@gmail.com

Nombre: juan

Apellidos: diaz gomez

Doc. Identificativo:

**Usuario resultante**

Correo electrónico: mail.uno@hotmail.com

Nombre: Juan

Apellidos: Díaz Gómez

Doc. Identificativo (NIF): 21207827X

← Anterior
→ Siguiente

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Por último, se mostrará el resultado de la operación y la información sobre el proceso efectuado y, en caso necesario, acciones adicionales a realizar:



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA



INAP  
INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## Gestión de usuarios del INAP

[Regístrase](#) [Establecer o cambiar contraseña](#) [Unir usuarios](#) [Activar cuenta](#)

Identificación de las cuentas Confirmar Resultado

### Finalización correcta!

Se han sincronizado las cuentas en la plataforma de cursos Moodle correctamente  
Se han sincronizado las cuentas en el sistema de información de actividades formativas correctamente  
Se han eliminado correctamente los datos asociados a la cuenta "mail.dos@gmail.com"  
Se han actualizado correctamente los datos asociados a la cuenta "mail.uno@hotmail.com"  
Es necesario que active la cuenta resultante  
El proceso ha finalizado correctamente, vuelva a iniciar sesión para ver los cambios

#### Los datos de acceso actuales son:

Correo electrónico: mail.uno@hotmail.com  
Nombre: juan  
Apellidos: diaz gomez  
Doc. Identificativo (NIF): 21207827X

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA