

# DUDAS DE ACCESO / PROBLEMAS DE ACCESO MÁS FRECUENTES

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

## 1. ¿Cómo puedo acceder a las aplicaciones del INAP?

Dispone de tres métodos de acceso a las aplicaciones del INAP:

- Autenticación Cl@ve.
- Autenticación con Certificado.
- Autenticación INAP.

Si Vd. está ya registrado en el INAP, puede acceder a los servicios previa autenticación mediante los datos de su usuario del INAP o a través del sistema de autenticación Cl@ve para toda la Administración General del Estado.

Si no está registrado aún, puede hacerlo pulsando el siguiente enlace:

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

Puede utilizar indistintamente cualquiera de los tres métodos de acceso para identificarse.

Además, desde el servicio de autenticación del INAP podrá cambiar su contraseña o restablecerla en caso de olvido, activar su cuenta y unir usuarios si se registró más de una vez.

## 2. Cómo acceder mediante la autenticación Cl@ve

Cl@ve es una plataforma horizontal de la Administración General del Estado (AGE) que permite varios métodos de autenticación:

- **DNIe / Certificado electrónico.**
- **Cl@ve PIN:** sistema de identificación de la Agencia Tributaria que envía un PIN de validez limitada a tu móvil.
- **Cl@ve permanente:** sistema de identificación de la Seguridad Social mediante usuario / contraseña, que permite obtener un código de un solo uso para el acceso a los servicios.
- **Ciudadanos UE:** sistema de identificación a nivel europeo para ciudadanos comunitarios basado en identificación mediante certificados.

Para obtener más información acerca de la plataforma Cl@ve y cómo utilizarla, consulte el portal de Cl@ve:

<http://clave.gob.es>

## 3. Cómo acceder mediante DNIe o certificado electrónico

Si dispone de DNIe o certificado electrónico puede utilizar esta opción para autenticarse directamente con el sistema Cl@ve directamente seleccionando el certificado deseado.

## 4. Cómo acceder mediante autenticación INAP

Si elige esta opción, introduzca su nombre de usuario y contraseña y pulse a continuación "INICIAR SESIÓN". Recuerde que su nombre de usuario es la dirección de correo electrónico que facilitó en el momento de registrarse.

## 5. 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**.

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA INAP INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### Servicio de Autenticación

Si Vd. está ya registrado en el INAP, puede acceder a los servicios previa autenticación mediante los datos de su usuario del INAP o a través del sistema de autenticación cl@ve para toda la Administración General del Estado. Si no está registrado aún, puede hacerlo pulsando el siguiente [enlace](#). Por razones de seguridad, por favor cierre su sesión y su navegador web cuando haya terminado de acceder a los servicios que requieren autenticación.

#### Autenticación Cl@ve

Acceso mediante plataforma Cl@ve

#### Autenticación con Certificado

Acceso mediante DNIe o Certificado electrónico

#### Autenticación INAP

Introduzca su nombre de usuario y contraseña.

Correo electrónico:  
**usuario@gmail.com**

Contraseña:  
●●●●●●●●

Avisarme antes de abrir sesión en otros sitios.

**INICIAR SESIÓN** | limpiar

#### OPERACIONES DISPONIBLES

- [Regístrate como usuario](#)
- [Cambiar la contraseña / He olvidado mi contraseña](#)
- [Unir usuarios](#)
- [Activar cuenta](#)

#### DUDAS FRECUENTES DEL SERVICIO DE AUTENTICACIÓN

- [Acceso mediante plataforma Cl@ve](#)
- [¿Problemas para acceder?](#)
- [¿Se ha leído la guía del punto anterior y todavía no puede acceder?](#)

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”**.

## 6. Me aparece una pantalla que me dice que mi cuenta está bloqueada.

Al realizar varios intentos de login consecutivos mediante su correo electrónico / contraseña de forma incorrecta, su cuenta quedará bloqueada:



Si su cuenta está bloqueada, puede activarla de cualquiera de las tres formas siguientes:

- Iniciando sesión con su certificado electrónico.
- Iniciando sesión mediante la plataforma Cl@ve.
- Mediante su correo electrónico siguiendo unas sencillas instrucciones.

Si elige esta última opción, se le pedirá que reconozca algún gráfico que se le indica (en el caso de no poder reconocer las imágenes por problemas de accesibilidad, tiene la opción de pulsar sobre el icono de sonido y responder a una pregunta que podrá escuchar a través de los altavoces de su equipo en el formulario correspondiente).



A continuación, introduzca su dirección de correo electrónico, seleccione otro gráfico y pulse **“Generar notificación”**.

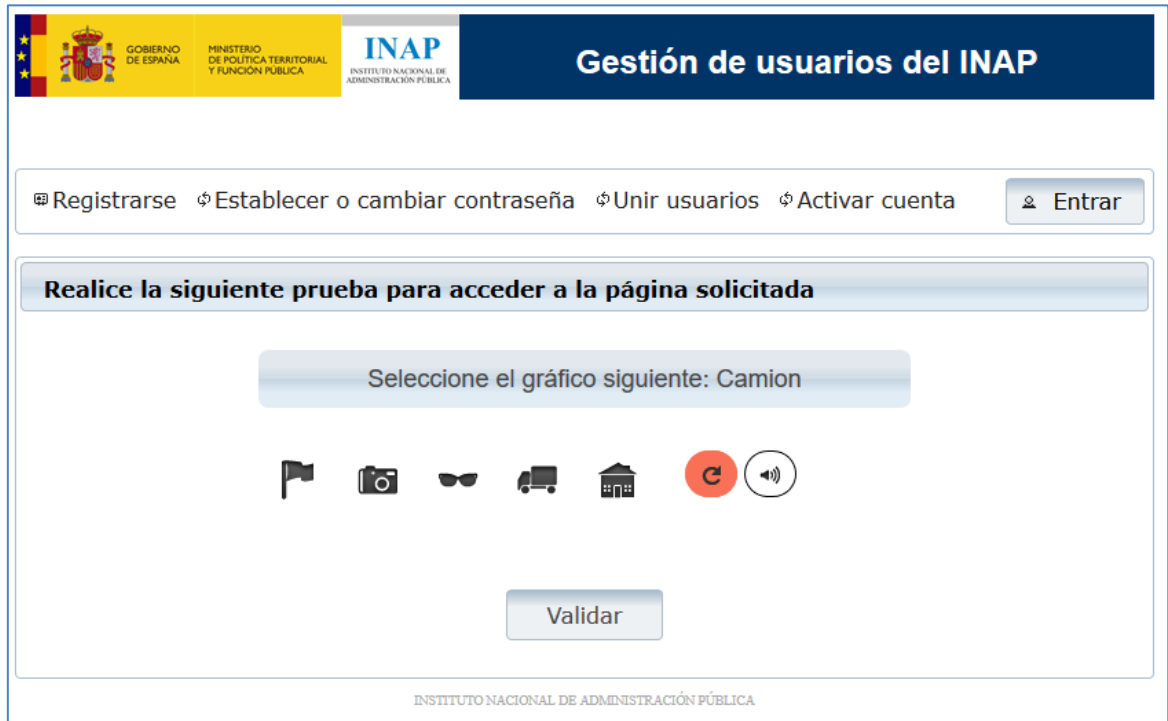
The screenshot shows the 'Gestión de usuarios del INAP' interface. At the top, there are logos for the Spanish Government and INAP. Below the navigation menu, the 'Solicitud de activación de cuenta de usuario' section is active. It contains a text input field for the email address, which is filled with 'usuario@gmail.com'. Below this, a message states: 'Por razones de seguridad, además de los datos solicitados realice la siguiente prueba'. A button labeled 'Seleccione el gráfico siguiente: Camion' is present. Below this button is a row of seven icons: a tree, a truck (highlighted with a dashed blue border), a camera, a tag, a globe, a refresh symbol, and a speaker. At the bottom of the form is a 'Generar notificación' button. The footer of the page reads 'INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA'.

Recibirá un mensaje con las instrucciones para activar su cuenta y, si lo cree necesario, también podrá establecer o cambiar su contraseña (en un plazo de 72 horas).

This screenshot shows the same interface as the previous one, but the 'Solicitud de activación de cuenta de usuario' section is now disabled. The email input field is greyed out, and the 'Generar notificación' button is also greyed out. A new section, 'Proceso realizado con éxito', is displayed. It contains a message: 'En caso de que el correo electrónico indicado corresponda a un usuario **no habilitado**, recibirá un mensaje con las instrucciones a seguir para activar su cuenta.' The footer remains 'INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA'.

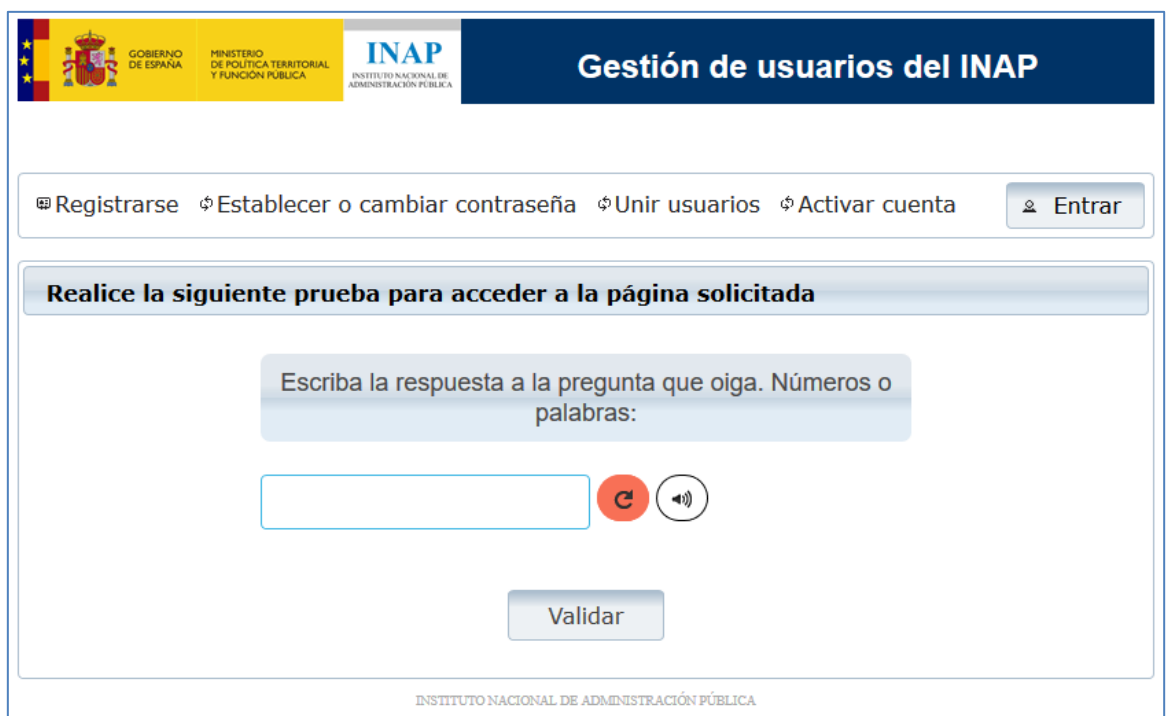
## 7. Me aparece una pantalla que me pide que realice una prueba.

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 'Gestión de usuarios del INAP' page. At the top, there are logos for the Spanish Government and INAP. Below the navigation menu, a blue box contains the instruction: 'Realice la siguiente prueba para acceder a la página solicitada'. Below this, a light blue box says 'Seleccione el gráfico siguiente: Camion'. A row of icons is displayed, with a red circle highlighting the truck icon. A 'Validar' button is at the bottom of the test area. The footer reads 'INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA'.

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 shows the same 'Gestión de usuarios del INAP' page, but with an audio-based test. The instruction in the blue box is 'Realice la siguiente prueba para acceder a la página solicitada'. The light blue box contains the text: 'Escriba la respuesta a la pregunta que oiga. Números o palabras:'. Below this is an empty text input field, a red circle with a refresh icon, and a speaker icon. A 'Validar' button is at the bottom. The footer reads 'INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA'.

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, there are logos for the Spanish Government and INAP. Below the navigation menu, the 'Registro de usuario' section contains the following fields: 'Nombre \*' (Nombre Usuario), 'Apellidos \*' (Apellidos Usuario), 'Correo electrónico \*' (usuario@gmail.com), 'Doc. Identificativo' (NIF), a second empty field with an asterisk, 'Contraseña \*' (masked with dots), and 'Confirmar contraseña \*' (masked with dots). There are links for 'Requisitos de la contraseña' and 'Generar contraseñas aleatorias', and a 'Crear usuario' button. The footer reads 'INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA'.

#### 8. 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' form. It features a 'Dirección de correo electrónico \*' field. Below it, a message states: 'Por razones de seguridad, además de los datos solicitados realice la siguiente prueba'. A button labeled 'Seleccione el gráfico siguiente: Llave' is present. Below this are several icons: a camera, a cat, a key, a line graph, a paperclip, a red circle with a white 'e', and a speaker. A 'Generar notificación' button is at the bottom. The footer reads 'INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA'.

**9. 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.

The screenshot shows the 'Gestión de usuarios del INAP' interface. At the top, there are logos for the Spanish Government and INAP. Below the logos is a navigation bar with buttons: 'Registrarse', 'Establecer o cambiar contraseña', 'Unir usuarios', 'Activar cuenta', and 'Entrar'. The main section is titled 'Registro de usuario' and contains a registration form with the following fields: 'Nombre \*' (Nombre Usuario), 'Apellidos \*' (Apellidos Usuario), 'Correo electrónico \*' (correo.prueba@prueba2.es), 'Doc. Identificativo' (NIF), a dropdown menu for document type, a field for the NIF number (82920227Y), 'Contraseña \*' (masked with dots), and 'Confirmar contraseña \*' (masked with dots). Below the form is a link for 'Requisitos de la contraseña' and a button 'Generar contraseñas aleatorias'. A 'Crear usuario' button is at the bottom of the form. Below the form is a red warning box with the text: '!Atención! La dirección de correo electrónico ya está asociada a un usuario.' At the very bottom, it says 'INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA'.

**10. 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:



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA



INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## 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](#)

Crear usuario

### !Atención!

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.

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.

#### 11. 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 POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA INAP 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 \*   Deseo mantener esta cuenta de correo

Contraseña \*

**Datos de la segunda cuenta**

Correo electrónico \*   Deseo mantener esta cuenta de correo

Contraseña \*

[→ Siguiete](#)

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 POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA INAP 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](#)
[→ Siguiete](#)

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 POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA



INAP  
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](#)

**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