



# IDentifica



## Preguntas frecuentes

<https://identifica.comunidad.Madrid/faqs>



**Comunidad  
de Madrid**

D.G. de Transparencia y Atención al Ciudadano



### 1. ¿Qué es IDentifica?

Es el nuevo sistema de identificación y firma electrónica de la Comunidad de Madrid. Se basa en el uso de tu número de DNI o NIE, de una contraseña que se establece en el proceso de activación, y de un código numérico enviado al teléfono móvil o al correo electrónico.

---



### 2. ¿Para qué sirve?

Para facilitar a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid una identidad digital que les permita interactuar con su administración regional de forma telemática.

---



### 3. ¿Quién puede solicitarlo?

Cualquier ciudadano de la Comunidad de Madrid de 16 años o más y que posea:

- DNI o NIE en vigor
  - Correo electrónico
  - Teléfono móvil
- 



### 4. ¿Cómo puedo conseguir mi identificador digital?

Dándote de alta en <https://registroidentifica.comunidad.madrid> y aceptando las condiciones de uso.

Puedes darte de alta mediante:

#### 1. **Certificado digital** admitido por la Comunidad de Madrid.

El sistema solicitará la información adicional durante el proceso.

#### 2. **Procedimiento de video identificación.**

En este caso necesitarás un documento de identidad en vigor, encontrarte en un lugar bien iluminado, usar un dispositivo con cámara y buena conexión de datos.

Se valida la documentación aportada y, en caso satisfactorio, se envía un código por SMS para poder completar el registro. En caso contrario, te avisaremos y será necesario repetir todo el proceso de nuevo.

Este proceso de **video identificación está disponible las 24 horas.**



### 5. ¿Qué datos personales guarda la Comunidad de Madrid?

**Nombre, apellidos, fecha de nacimiento, número de DNI o NIE, número de teléfono móvil y correo electrónico.** Además, en caso de alta por video identificación se guardarán también los documentos presentados y el video realizado. En caso de Certificado, se guardará una evidencia de ese tipo de alta.

---



### 6. ¿Cómo puedo darme de baja?

**Accede al perfil de tu cuenta** y sigue los pasos indicados tras **seleccionar la acción “Dame de baja”**.

---



### 7. ¿Cómo se comunica IDentifica conmigo?

Mediante **correos electrónicos** informando de acciones relevantes en tu identidad digital y **SMS** con los códigos de verificación para confirmar acciones relacionadas con tu cuenta.



**Recuerda que nunca te pediremos tus claves a través de llamadas telefónicas, del correo electrónico o de un SMS.**

---



### 8. ¿Cómo puedo modificar mis datos?

Debes **iniciar sesión y acceder a tu perfil de IDentifica**. Desde ahí **podrás cambiar el correo electrónico, la contraseña y el teléfono móvil**. Para completar el cambio, te enviaremos un código de verificación, por lo que deberás tener acceso a tu teléfono móvil o a tu correo electrónico, dependiendo del dato que desees cambiar.

---



### 9. ¿Cómo puedo cambiar la contraseña?

**Accede al perfil de tu cuenta y haz clic en la opción “Contraseña”**. Aquí tendrás que introducir la nueva contraseña e introducir el código de verificación que recibas en tu móvil mediante SMS para completar el cambio.



### 10. ¿Qué ocurre si he olvidado la contraseña?

Puedes solicitar la recuperación de tu contraseña dirigiéndote al enlace “**¿Has olvidado tu contraseña? Pincha aquí para recuperarla**” disponible en la página de acceso a tu perfil de IDentifica.

Desde esta página debes introducir tu documento de identidad, teléfono móvil, tu nueva contraseña y el código de verificación que recibas en tu móvil para confirmar la recuperación.



### 11. ¿Con quién puedo contactar si tengo problemas con mi identificador digital?

Con el servicio de atención al ciudadano **012**:

<https://www.comunidad.madrid/servicios/informacion-atencion-ciudadano/012>



### 12. ¿Puedo hacer mi declaración de la renta con IDentifica?

**De momento No.**

IDentifica permite acceder a determinados servicios digitales de la Comunidad de Madrid, pero no a los servicios de otras administraciones.



### 13. Yo uso certificado digital, ¿cuál es la diferencia?

IDentifica está orientado al uso en smartphones y tablets, hecho diferencial respecto al certificado digital, el cual se orienta a ordenadores. Es posible instalar y utilizar un certificado digital en smartphones y tablets, pero es más complejo que darse de alta y utilizar IDentifica.



### 14. Yo uso cl@ve ¿cuál es la diferencia?

Hay dos factores diferenciales con respecto a cl@ve. El primero es la sencillez y rapidez con la que puedes obtener tú identificador digital. La segunda, el nivel de acceso a los trámites a los que se puede acceder, al haberse obtenido el identificador mediante un método de autenticación avanzado.