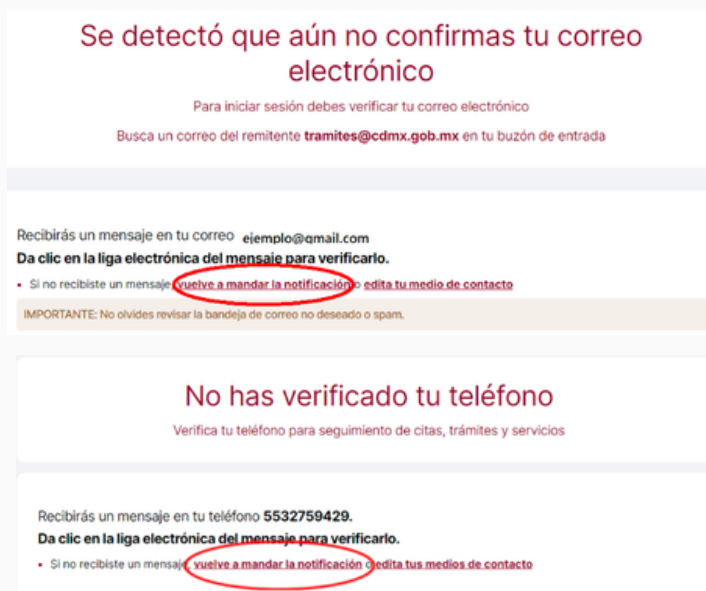


3. NO HE RECIBIDO UN ENLACE PARA VERIFICAR MI CORREO Y/O CELULAR

En caso de no haber recibido el correo de verificación o el mensaje SMS de confirmación de Llave CDMX, se deben realizar los siguientes pasos:

1. Ingresa a <https://llave.cdmx.gob.mx/>.
2. Intenta iniciar sesión con el correo electrónico o número de celular registrados y contraseña asociada al registro.
3. Aparecerá una ventana con el mensaje "Se detectó que aún no confirmas tu correo electrónico o tu número de celular".
4. Da Clic en "Vuelve a mandar la notificación" que se encuentra al final del mensaje.
5. Revisa tu bandeja de entrada de correo electrónico y/o revisa el apartado de "spam". Revisa tus mensajes de texto en tu celular y da clic en la liga del mensaje.



Si tu problema no aparece en este folleto comunícate a
LOCATEL



(55) 56581111
311locatel.cdmx.gob.mx



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



AGENCIA DIGITAL DE
INNOVACIÓN PÚBLICA

LLAVE CDMX

PROBLEMAS FRECUENTES



llave.cdmx.gob.mx

NO PUEDO CREAR UNA CUENTA

¿Te aparecen alguno de los siguientes avisos?

1. CURP YA REGISTRADA.

Mi CURP ya está registrada y no reconozco la pista del correo electrónico.

⚠ Esta CURP ya se encuentra registrada con el **correo a***e@gmail.com**

¿No reconoces el correo? habla con un operador de Locatel mediante el chat ubicado en la parte inferior derecha

2. MEDIOS DE CONTACTO REGISTRADOS EN OTRA CUENTA.

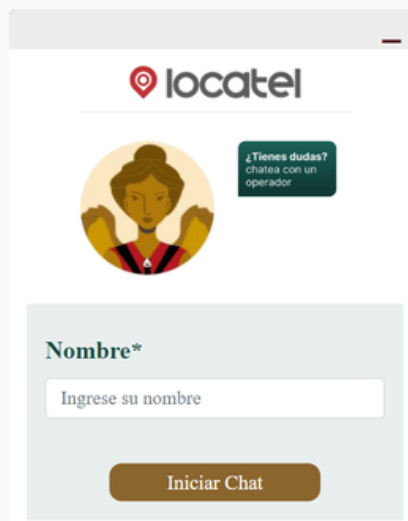
a) Correo electrónico

⚠ Este correo electrónico ya se encuentra registrado en otra cuenta Llave. **Para vincularlo a esta cuenta Llave habla con un operador de Locatel mediante el chat ubicado en la parte inferior derecha**

b) Teléfono celular

⚠ Este teléfono ya se encuentra registrado en otra cuenta Llave. **Para vincularlo a esta cuenta Llave habla con un operador de Locatel mediante el chat ubicado en la parte inferior derecha**

Estos mensajes significan que ya existe un registro asociado a la CURP o medios de contacto que desea utilizar, en estos casos es necesario que el o la interesado/a se ponga en contacto con un operador a través del chat de LOCATEL.



NO PUEDO ACCEDER A LLAVE CDMX

1. PROBLEMAS CON LA CONTRASEÑA

Si no recuerdas la contraseña, puedes solicitar el restablecimiento de la misma.

1. Ingresa a <https://llave.cdmx.gob.mx/>

2. Da clic en "No recuerdo mi contraseña".

3. Ingresa el correo electrónico registrado en la cuenta Llave CDMX y dar clic en "Aceptar".

4. Busca en el correo electrónico que ingresaste un correo con remitente tramites@cdmx.gob.mx y asunto "Restablezca su contraseña".

5. Da clic sobre la liga electrónica de color rojo para restablecer la contraseña.

6. Verás el correo electrónico asociado a la Cuenta Llave en la que estás restableciendo la contraseña.

7. Ingresa y confirma la nueva contraseña, la cual debe tener una longitud mínima de 8 caracteres e incluir al menos una letra mayúscula, un número y letras minúsculas.

8. Da clic en el botón "No soy un robot".

9. Da clic en el botón "Generar".

10. Ingresa con tu correo electrónico o teléfono celular y con la nueva contraseña.

2. OLVIDÉ EL CORREO ELECTRÓNICO QUE REGISTRÉ

1. Ingresa a <https://llave.cdmx.gob.mx/>

2. Da clic en "No recuerdo mi usuario".

3. Ingresa tu CURP.

4. Verás una pista del usuario registrado en esa CURP.

En caso de NO reconocer los medios de contacto asociados a la cuenta inicia chat con un operador LOCATEL.