#### **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 mensaie 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.

> Se detectó que aún no confirmas tu correo electrónico Para iniciar sesión debes verificar tu correo electrónico Busca un correo del remitente tramites@cdmx.gob.mx en tu buzón de entrada

Recibirás un mensaje en tu correo ejemplo@gmail.com Da clic en la liga electrónica del mensaie para verificarlo. e vuelve a mandar la notifi o edita tu medio de contacto

> No has verificado tu teléfono Verifica tu teléfono para seguimiento de citas, trámites y servicios

Recibirás un mensaje en tu teléfono 5532759429. Da clic en la liga electrónica del mensaje para verificarlo Si no recibiste un mensaia, vuelve a mandar la notificaci dedita tus medios de contacto



Si tu problema no aparece en este folleto comunícate a LOCATEL



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





# LLAVE **CDMX PROBLEMAS FRECUENTES**





## **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

 $\triangle$  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

 $\triangle$ 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.

## Iocatel ¿Necesitas ayuda? Nombre\* Ingrese su nombre Llave en la que estás restableciendo la Iniciar Chat contraseña.

## **NO DIJEDO ACCEDED A LI AVE CDMX** 7. Ingresa v confirma la nueva contraseña, la cual

	debe tener una longitud mínima de 8 caracteres e
1. PROBLEMAS CON LA CONTRASEÑA Si no recuerdas la contraseña, puedes solicitar el restablecimiento de	incluir al menos una letra mayúscula, un número y letras minúsculas.
la misma.	8. Da clic en el botón "No soy un robot".
1. Ingresa a https://llave.comx.gob.mx/	9. Da clic en el botón "Generar".
z. Da cilc en "No recuerdo mi contrasena".	10. Ingresa con tu correo electrónico o teléfono celular y con la nueva contraseña
Correo electrónico o teléfono *       Contraseña *         Escribe tu correo o teléfono       Escribe tu contraseña ©       Ingresar	Restablece tu contraseña
No recuerdo mi usuario No recuerdo mi contraseña	Genera tu nueva contraseña * Campos obligatorios
3. Ingresa el correo electrónico registrado en la cuenta Llave CDMX y dar clic en "Aceptar".	A continuación, crea la nueva contraseña con la que ingresarás a tu Cuenta Llave CDMX.  • Tu contraseña debe tener una longitud mínima de 8 caracteres e incluir una letra mayúscula, una letra minúscula y un número. Correo electrónico *
Recuperación de contraseña	Confirma contraseña * Crea tu contraseña   Crea tu contraseña
* Campos obligatorios Ingresa el correo que registraste en tu cuenta Llave * Ingresa tu correo electrónico	2. OLVIDÉ EL CORREO ELECTRÓNICO QUE REGISTRÉ
	1. Ingresa a https://llave.cdmx.gob.mx/.
Cancelar Aceptar	2. Da clic en "No recuerdo mi usuario".
<ol> <li>Busca en el correo electrónico que ingresaste un correo con remitente tramites@cdmx.gob.mx y asunto "Restablezca su contraseña".</li> </ol>	Ingresa con tu cuenta Llave CDMX
5. Da clic sobre la liga electrónica de color rojo para restablecer la contraseña.	Escribe tu correo o teléfono Escribe tu contraseña Ingresar
	3. Ingresa tu CURP.
Restablece la contraseña de tu cuenta Llave Cdmx	4. Verás una pista del usuario registrado en esa CUR
Para cambiar la contraseña de tu cuenta Llave CDMX, debes dar clic en la siguiente liga, donde se te pedirá ingresar tu correo electrónico y establecer una nueva contraseña.	Consulta el usuario de tu cuenta Llave asociado a tu CURP * Campos obligatorios
https://llave.cdmx.gob.mx/public/RestablecerContrasenia.xhtml	CURP • (He sales to CURP ? Tu cuenta Lave se encuentra registrada con el correo f**•@genal.com y con el teléfono 55****50 (No reconoces los medios de contacto? había con un operador de Locatel mediante el chat ubicado en la parte inferior derecha
6. Verás el correo electrónico asociado a la Cuenta	No soy un robot

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