



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO



AGENCIA DIGITAL DE  
INNOVACIÓN PÚBLICA

# GUÍA PARA RESOLVER PROBLEMAS FRECUENTES EN EL SISTEMA LLAVE CDMX

## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Acerca de este manual</b>   | <b>4</b>  |
| <b>1. No puedo crear una cuenta Llave CDMX</b>                             | <b>4</b>  |
| CURP y/o medios de contacto asociados a otra cuenta                        | 4         |
| <b>3. No puedo acceder a Llave CDMX</b>                                    | <b>5</b>  |
| Problema con la contraseña   | 5         |
| Olvidé el correo electrónico que registré.                                 | 7         |
| Se detectó que aún no confirmas tu correo electrónico                      | 9         |
| No he recibido un enlace para verificar mi correo y/o celular.             | 10        |
| Problemas de carga o acceso a la página                                    | 11        |
| <b>4. Trámites digitales dentro de Llave CDMX</b>                          | <b>13</b> |
| No conozco los trámites digitales que puedo hacer con mi cuenta Llave CDMX | 13        |
| <b>5. No ha sido verificada mi cuenta Llave CDMX</b>                       | <b>14</b> |
| La solicitud no ha sido revisada   | 14        |
| <b>6. Otro problema</b>  | <b>14</b> |
| El problema que tengo no está incluido en la guía                          | 14        |

## Acerca de este manual

El presente Manual muestra las posibles soluciones para algunas de las dudas más frecuentes que tienen los ciudadanos cuando utilizan el Sistema de LLave CDMX.

### 1. No puedo crear una cuenta Llave CDMX

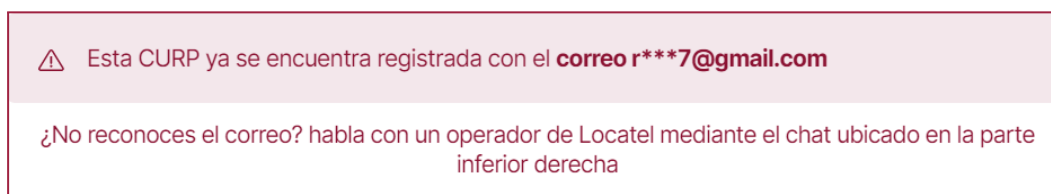
#### **CURP y/o medios de contacto asociados a otra cuenta**

Cuando la CURP y/o los medios de contacto están asociados a otra cuenta, se muestran los siguientes mensajes (ver ilustraciones 1, 2 y 3):

1. Esta CURP ya se encuentra registrada con el correo
2. Este correo ya se encuentra registrado en otra cuenta Llave
3. Este teléfono ya se encuentra registrado en otra cuenta Llave

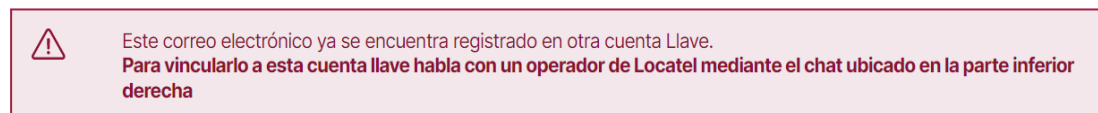
Estos mensajes significan que ya existe un registro asociado a la CURP o medios de contacto que desea utilizar, en estos casos es necesario que el o la interesado/a se ponga en contacto con un operador a través del chat de LOCATEL, como se muestra en la ilustración 4 y 5:

#### 1) CURP



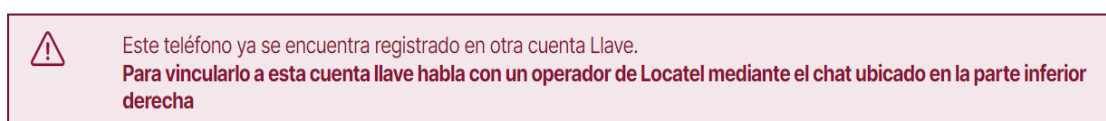
*Ilustración 1. Error CURP ya registrado*

#### 2) Correo electrónico



*Ilustración 2. Error Correo electrónico ya registrado*

#### 3) Celular



*Ilustración 3. Error celular ya registrado*



Ilustración 4. Locatel

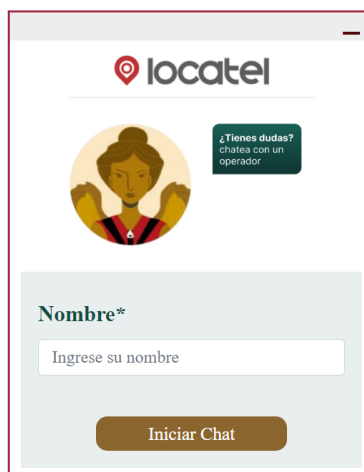


Ilustración 5. CHAT Locatel

El operador LOCATEL está capacitado para asesorarle en el proceso de creación de una cuenta Llave CDMX y para aclarar cualquier duda al respecto.

### **3. No puedo acceder a Llave CDMX**

#### **Problema con la contraseña**

Es posible que el problema sea que está ingresando una contraseña incorrecta. Si no recuerda la contraseña, puede solicitar el restablecimiento de la misma. Los pasos a seguir para cambiar la contraseña son los siguientes:

1. Ingresar a <https://llave.cdmx.gob.mx/>
2. Dar clic en "No recuerdo mi contraseña" (circulado en rojo en la ilustración 6).
3. Ingresar el correo electrónico registrado en la cuenta Llave CDMX y dar clic en "Aceptar" (Ilustración 7).

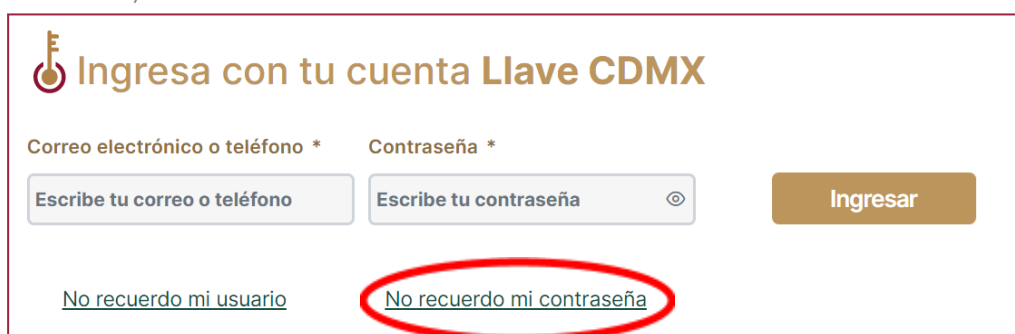


Ilustración 6. Inicio - No recuerdo mi contraseña

## Recuperación de contraseña

\* Campos obligatorios

Ingresa el correo que registraste en tu cuenta Llave \*

Ilustración 7. Recuperación de contraseña

La página le notificará (mediante un aviso en color azul) el envío de un correo electrónico con las instrucciones necesarias para restablecer la contraseña (ilustración 8).

**Te enviamos un correo electrónico con las instrucciones para restablecer tu contraseña**

Ilustración 8. Aviso - Envío de correo electrónico para recuperación de contraseña

4. Deberá abrir el correo electrónico que recibió y dar clic en el enlace que aparece en el cuerpo del mismo (ilustración 9), en caso de no haber encontrado el correo en la bandeja de entrada favor de realizar los pasos que se mencionan en el punto (**[No he recibido un enlace para verificar mi correo y/o celular](#)**).



**Restablece la contraseña de tu cuenta Llave Cdmx**

**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.

<https://llave.cdmx.gob.mx/public/RestablecerContrasenja.xhtml>

 Sistema llave CDMX  
Diseñado y operado por la Agencia Digital de Innovación Pública

Ilustración 9. Correo restablece la contraseña

5. Al dar click en la liga aparecerá la siguiente pantalla (ilustración 10) y deberá seguir las siguientes instrucciones:

## Restablece tu contraseña

\* Campos obligatorios

### Genera tu nueva contraseña

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 \*

Contraseña \*

Confirma contraseña \*

[Mostrar contraseña](#)


No soy un robot 

Ilustración 10. Restablece tu contraseña

- 1) Verá el correo electrónico asociado a la Cuenta Llave en la que estás restableciendo la contraseña.
- 2) Ingresar y confirmar la nueva contraseña que deberá tener una longitud mínima de 8 caracteres e incluir al menos una letra **mayúscula, un número y letras minúsculas**.
- 3) Dar clic en el botón “No soy un robot”.
- 4) Dar clic en el botón “Generar”.
- 5) Ingrese con su correo electrónico o teléfono celular y con la nueva contraseña.

### Olvidé el correo electrónico que registré

- 1) Ingresar a <https://llave.cdmx.gob.mx/> y presionar la opción “No recuerdo mi usuario como se muestra en la ilustración 11.

## Ingresa con tu cuenta Llave CDMX

Correo electrónico o teléfono \*      Contraseña \*

Ilustración 11. Inicio - No recuerdo mi usuario

Aparecerá una ventana que solicite la CURP asociada a la cuenta Llave CDMX (ilustración 12) y con ello se le proporcionará una pista del usuario registrado en la misma.

← Regresar

## No recuerdo mi usuario

Consulta el usuario de tu cuenta Llave asociado a tu CURP \* Campos obligatorios

CURP \* ¿No sabes tu CURP ?

**FIQE801016HDFGNL02**

Tu cuenta Llave se encuentra registrada con el correo **e\*\*\*5@hotmail.com** y con el teléfono **55\*\*\*\*\*31**

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

No soy un robot  reCAPTCHA  
Privacidad · Términos



**Consultar**

Imagen 12. No recuerdo mi usuario

En caso de no reconocer el medio de contacto proporcionado, podrá iniciar un chat con un operador LOCATEL dando clic en ¿Necesitas ayuda? (ilustración 13).



Ilustración 13. Operador LOCATEL

## Se detectó que aún no confirmas tu correo electrónico

En el caso de que aún no confirmes tu correo electrónico cuando hayas intentado iniciar sesión con el correo electrónico y contraseña asociada al registro, te aparecerá una ventana con el aviso “Se detectó que aún no confirmas tu correo electrónico” (Ilustración 14).

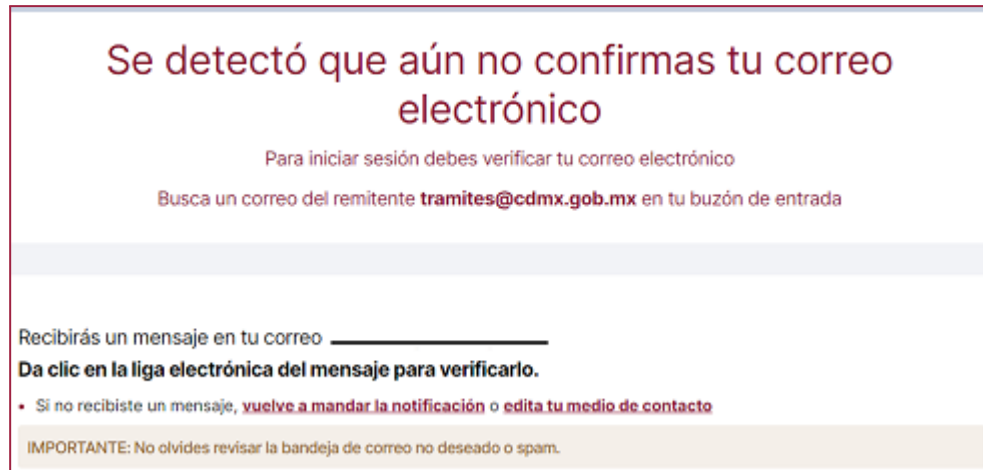


Ilustración 14. Aviso - No confirmación de correo electrónico

Deberá revisar su bandeja de entrada de correo electrónico y/o revisar el apartado de “spam” como se muestra en la ilustración 17 y con ello dar clic en el enlace que aparece en el cuerpo del mismo.

## 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:

### En el caso de no haber recibido el enlace para verificar en mi correo electrónico:

- 1) Ingresar a <https://llave.cdmx.gob.mx/>.
- 2) Intentar iniciar sesión con el correo electrónico y contraseña asociada al registro.
- 3) Aparecerá la siguiente ventana con el mensaje “Se detectó que aún no confirmas tu correo electrónico” (ilustración 15).
- 4) Dar Clic en “Vuelve a mandar la notificación” que se encuentra al final del mensaje (Ilustración 15).
- 5) Revisar su bandeja de entrada de correo electrónico y/o revisar el apartado de “spam” como se muestra en la ilustración 17 y con ello dar clic en el enlace que aparece en el cuerpo del mismo.





Ilustración 15. Volver a mandar notificación correo electrónico

**En el caso no haber recibido el enlace para verificar en mi número de teléfono celular:**

- 1) Ingresar a <https://llave.cdmx.gob.mx/>
- 2) Intentar iniciar sesión con el número de teléfono y contraseña asociada al registro.
- 3) Aparecerá la siguiente ventana con el mensaje “No has verificado tu teléfono” (ilustración 16):
- 4) Dar Clic en “Vuelve a mandar la notificación” que se encuentra al final del mensaje (Ilustración 16).
- 5) Recibirá un SMS con un enlace que le permitirá verificar su número celular.

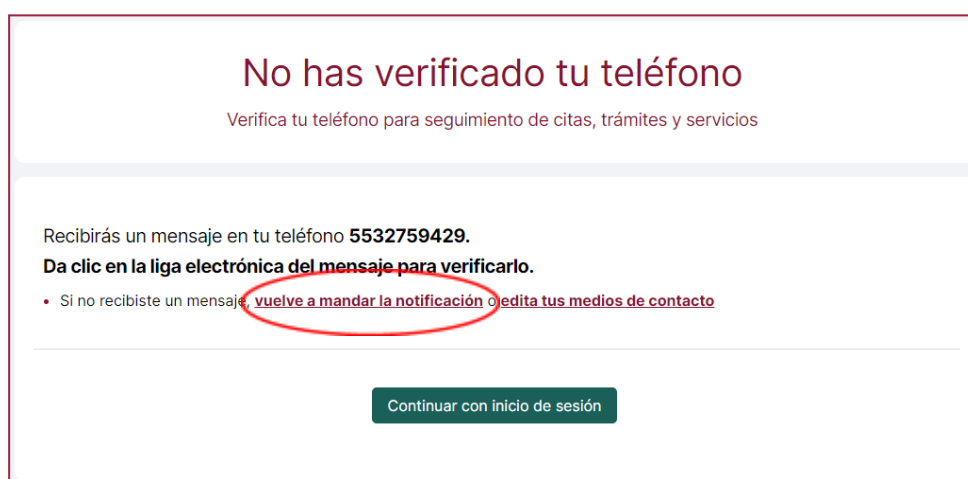


Ilustración 16. Volver a mandar notificación para teléfono celular

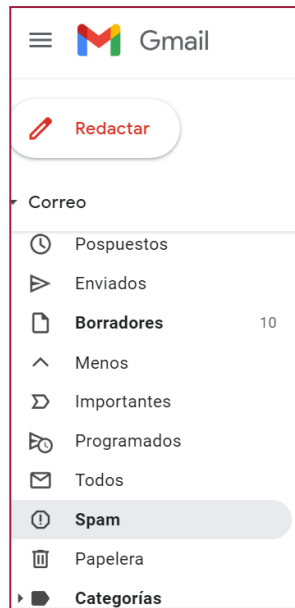


Ilustración 17. Correo Spam

### Problemas de carga o acceso a la página

Si tiene problemas en la visualización o acceso a la página web <https://llave.cdmx.gob.mx/> es posible que tenga problemas de conexión. Verifique que está conectado a una red WiFi con una señal estable o con un servicio de datos móviles activado.

A su vez, borre el historial o caché/cookies de su dispositivo móvil u ordenador y escriba en la barra de búsqueda del navegador la URL <https://llave.cdmx.gob.mx/>.

Si los problemas persisten, puede intentar lo siguiente:

- 1) Intentar nuevamente entrar a la página desde una computadora y en una ventana nueva de incógnito como se muestra a continuación:

#### 1.1 Dar clic en los tres puntitos (ilustración 18):

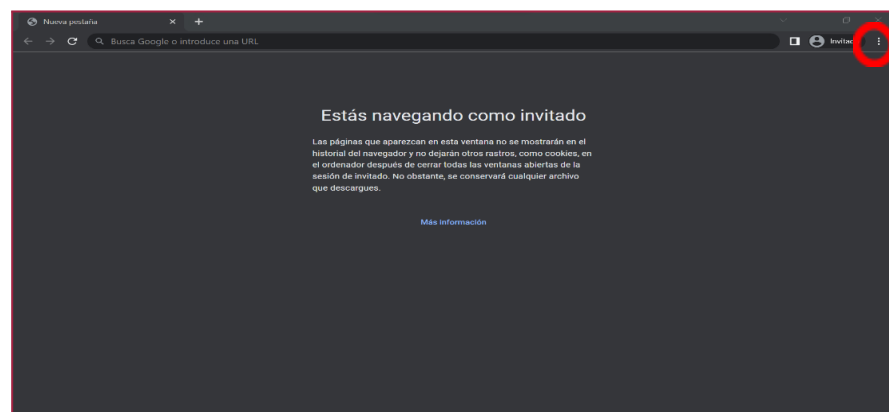


Ilustración 18. Ventana navegador

## 1.2 Seleccionar “Nueva ventana de incógnito” (Ilustración 18)

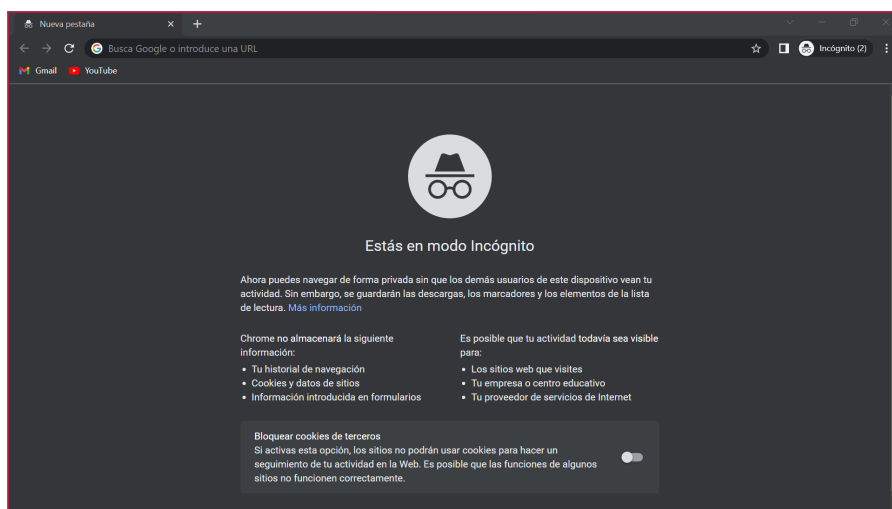


Ilustración 18. Ventana de incógnito

2) Puede iniciar un chat con un operador LOCATEL quien podrá auxiliarle para resolver su problema, o bien, puede enviar un correo electrónico a [llave@cdmx.gob.mx](mailto:llave@cdmx.gob.mx) con los siguientes datos:

- CURP
- Medios de contacto registrados en la cuenta
- Descripción del problema
- Captura de pantalla del error
- Acción que intentaba realizar (ej. inicio de sesión, creación de cuenta, actualización de datos, etc.)

## 4. Trámites digitales dentro de Llave CDMX

### **No conozco los trámites digitales que puedo hacer con mi cuenta Llave CDMX**

Es importante precisar que Llave CDMX es el acceso a todas las plataformas de la Ciudad. A través del mismo usuario y contraseña es posible acceder a todos los trámites digitales de la CDMX. Es decir, para realizar trámites digitales, debe ingresar a su cuenta llave y una vez dentro, entrar en la pestaña “Trámites digitales” (ilustración 19) y aquí encontrarán todos los trámites digitales disponibles (ilustración 20) y accesos directos a cada uno de ellos.

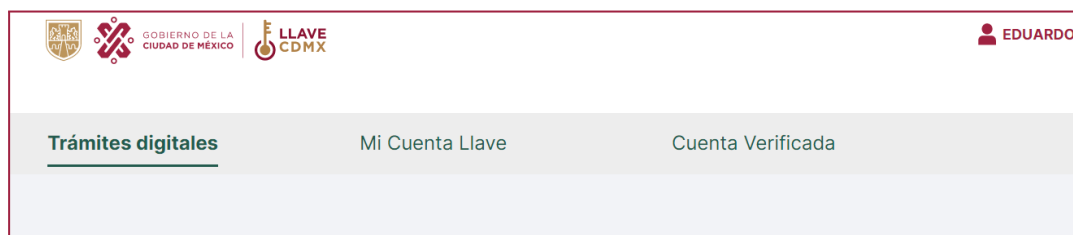


Ilustración 19. Pestaña de trámites digitales.

**Bienvenido/a, elige el trámite digital que deseas realizar:**

¿Qué trámite estás buscando? ej. Renovación de licencia tipo A Buscar

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  <b>Renovación licencia Tipo A</b>  |  <b>Refrendo de Tarjeta de Circulación</b>                           |  <b>Fotocivicas</b>                            |  <b>Solicitud de Copias Certificadas de Actas Digitales</b> |
|  <b>Constancia de Antecedentes No Penales y constancia de no antecedentes registrales</b> |  <b>Denuncia Digital</b>   |  <b>Hoy no circula</b>                         |  <b>Ventanilla de Control Vehicular</b>                     |
|  <b>Estrados Electrónicos de Infracciones</b>   |  <b>Sistema electrónico de avisos y permisos de establecimientos</b> |  <b>Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad</b> |  <b>Plataforma para Permisos Renovables para Residentes</b> |

Mostrados 12 de 29 resultados  
<< < 1 2 3 > >>

Ilustración 20. Todos los trámites y accesos directos

## **5. No ha sido verificada mi cuenta Llave CDMX**

### **La solicitud no ha sido revisada**

Debido al alto número de solicitudes, existe un retraso en la atención de las mismas. Sin embargo, es importante notar que actualmente para la realización de trámites no es necesaria la verificación de su documentación en Llave CDMX. Es decir, todos los trámites liberados hasta el momento que requieran un inicio de sesión con Llave CDMX pueden realizarse con la cuenta básica (usuario y contraseña).


Sin embargo, si desea solicitar la verificación de su cuenta Llave CDMX debe enviar un correo con la CURP asociada al registro a la dirección de correo [llave@cdmx.gob.mx](mailto:llave@cdmx.gob.mx).

## **6. Otro problema**

### **El problema que tengo no está incluido en la guía**

Si el problema existente no puede ser solucionado con la presente guía, utilice el Chat de Locatel y espere a ser atendido por un operador o envíe un correo electrónico a [llave@cdmx.gob.mx](mailto:llave@cdmx.gob.mx) con los siguientes datos:

- CURP
- Medios de contacto registrados en la cuenta

- 
- Descripción del problema
  - Captura de pantalla del error
  - Acción que intentaba realizar (ej. inicio de sesión, creación de cuenta, actualización de datos, etc.)