

Guía para resolver problemas frecuentes en el sistema Llave CDMX

Usuario

Fecha de realización: 18/11/2020

Versión: 1



ADIP

Índice

1.- Introducción	2
2.- No puedo crear una cuenta Llave CDMX	
2.1 CURP y/o métodos de contacto asociados a otra cuenta	3
3.- No puedo acceder a Llave CDMX	4
3.1 Problema con la contraseña	
3.2 Olvidé los métodos de contacto que asocié	
3.3 No puedo verificar los métodos de contacto	
3.4 El código para validar mi correo y/o teléfono es incorrecto	
3.5 Problemas de carga o acceso a la página	
4.- No puedo realizar trámites dentro de Llave CDMX	4
4.1 No puedo iniciar trámites en Llave CDMX	
5.- No ha sido verificada mi cuenta Llave CDMX	4
5.1 La solicitud no ha sido revisada	
6.- Otro problema	
6.1 El problema que tengo no está incluido en la guía	

1.- Introducción

El objetivo de este documento es orientar a la ciudadanía sobre posibles problemas relacionados con su cuenta Llave CDMX.

2.- No puedo crear una cuenta Llave CDMX

2.1 CURP y/o métodos de contacto asociados a otra cuenta

Este error ocurre si al intentar crear una cuenta Llave CDMX aparece alguno de los siguientes avisos:

- La CURP que ingresó ya se encuentra registrada en el sistema. Si usted no realizó el registro con anterioridad, acuda a uno de los módulos de atención más cercano de la CDMX.
- La cuenta de correo electrónico que ingresó ya se encuentra registrada en el sistema. Verifique su cuenta de correo y vuelva a intentarlo. Si usted no realizó el registro con anterioridad, acuda a uno de los módulos de atención más cercano de la CDMX.
- El número de teléfono que ingresó ya se encuentra registrado en el sistema. Verifique su número de teléfono y vuelva a intentarlo. Si usted no realizó el registro con anterioridad, acuda a uno de los módulos de atención más cercano de la CDMX.

Estos avisos significan que existe un registro asociado a la CURP que desea utilizar. Si desconoce el registro previamente realizado, deberá ser realizada la eliminación/actualización del mismo. Para la eliminación/actualización de una cuenta Llave CDMX, es necesario que **el o la interesado/a** proporcione su CURP y envíe los siguientes documentos al correo electrónico **llave@cdmx.gob.mx**:

- Identificación oficial con fotografía vigente (Credencial para votar del Instituto Nacional Electoral, Pasaporte, Cédula profesional, Credencial del Instituto Nacional de Migración o Cartilla militar)
- Comprobante de domicilio con fecha menor a tres meses (Boleta de servicio de agua, Boleta de impuesto predial, Recibo de servicio de luz, Recibo de gas o Estado de cuenta de servicio telefónico)
- Fotografía reciente de su rostro

Una vez validados los documentos, será notificado/a de los horarios disponibles para asistir a las oficinas de la Agencia Digital de Innovación Pública (ubicadas en Plaza de Las Vizcaínas 30, Centro Histórico de la Cdad. de México, Centro, Cuauhtémoc, 06000 Cuauhtémoc, CDMX) para el cotejo presencial de los documentos y acreditación de su identidad.

3.- No puedo acceder a Llave CDMX

3.1 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 "¿Olvidaste tu contraseña?" (circulado en rojo en la siguiente imagen).

SISTEMA LLAVE CDMX
Bienvenido/a, en este portal podrás acceder a tu cuenta única de la Ciudad de México.

Ésta es tu llave de acceso a todas las plataformas digitales de la ciudad
Inicia sesión o crea tu cuenta

Correo electrónico o teléfono celular *

Escribe tu correo o teléfono

Contraseña *

Escribe tu contraseña

Ingresar

¿Olvidaste tu contraseña?

¿Aún no tienes cuenta? [Crea una](#)

¿Problemas para verificar métodos de contacto? [Da clic aquí](#)

¿Qué es y para qué sirve Llave CDMX?

¿Cómo verificar mi cuenta de Llave CDMX?

3. Ingresar su CURP y método de contacto registrado y dar clic en "Aceptar" (circulado en rojo en la siguiente imagen).

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO | SISTEMA LLAVE CDMX

Recupera tu contraseña
Inicia sesión o crea tu cuenta

Correo electrónico o teléfono celular

Escribe tu correo o teléfono

CURP

Ingresar tu CURP

Cancelar

Aceptar

¿Aún no tienes cuenta? [Crea una](#)

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

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

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO | SISTEMA LLAVE CDMX

Te enviamos un correo electrónico con las instrucciones para restablecer la contraseña

Recupera tu contraseña

Inicia sesión o crea tu cuenta

Correo electrónico o teléfono celular

faraizag@cdmx.gob.mx

CURP

Ingresar tu CURP

Cancelar Aceptar

¿Aún no tienes cuenta? [Crea una](#)

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO | ADIP

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

4. Deberá copiar el código recibido por correo (subrayado en rojo en la siguiente imagen) y dar clic en la palabra “aquí” (circulada en rojo en la siguiente imagen).

Restablezca la contraseña para su cuenta de Llave CDMX

Para continuar con el proceso debe seguir estas instrucciones:

- Dé clic **aquí**
- Si tiene problemas con el botón copie y pegue la siguiente URL en su navegador:
<https://llave-dev.cdmx.gob.mx/public/RestablecerContraseña.html>
- Ingrese el siguiente código: **X214861**
- Por último, ingrese su nueva contraseña. Recuerde que la contraseña debe ser mínimo de ocho caracteres, debe contener por lo menos una letra mayúscula y un número.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO | ADIP

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

Si el redireccionamiento no funciona, copie y pegue en la barra de búsqueda de su navegador la URL incluida en el correo electrónico recibido.

Aparecerá la siguiente pantalla y deberá seguir las siguientes instrucciones:

Recupera tu contraseña
Inicia sesión o crea tu cuenta

Correo electrónico o teléfono celular *

Escribe tu correo o teléfono

Código *

Escriba el código

Nueva contraseña *

Crea tu contraseña

Repite la Contraseña *

Confirma tu contraseña

La contraseña debe tener una longitud mínima de 8 caracteres e incluir una mayúscula, una letra minúscula y un número.

Restablecer

Sistema Llave CDMX

- Ingresar el correo electrónico o teléfono celular asociado a la cuenta Llave CDMX.
- Pegar el código recibido por correo electrónico en el campo “Código” circulado en rojo.
- Ingresar y confirmar la nueva contraseña que deberá tener una longitud mínima de 8 caracteres e incluir una letra mayúscula, una minúscula y un número.
- Dar clic en el botón “Restablecer” circulado en rojo.

Aparecerá un aviso en color azul que confirmará el cambio de contraseña.

La contraseña se restableció correctamente. Inicia sesión para comprobarlo.

Recupera tu contraseña
Inicia sesión o crea tu cuenta

Correo electrónico o teléfono celular *

Código *

Nueva contraseña *

Repite la Contraseña *

La contraseña debe tener una longitud mínima de 8 caracteres e incluir una mayúscula, una letra minúscula y un número.

Restablecer

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

Para confirmar que haya realizado el restablecimiento de la contraseña correctamente, debe aparecer un aviso en color azul en la parte superior de la página que confirme el cambio. A su vez, no debe ingresar caracteres especiales (por ejemplo !@#\$%^, etcétera) ya que estos son eliminados por el sistema automáticamente.

3.2 Olvidé los métodos de contacto que asocié

Repetir proceso de sección 2.1 (párrafo 3).

3.3 No he recibido un código para validar mi correo y/o teléfono

Es posible que al registrar el correo electrónico y/o número de teléfono los haya capturado con un error. De ser así, deberá actualizar los métodos de contacto registrados siguiendo los siguientes pasos.

En el caso de correo electrónico:

1. Ingresar a llave.cdmx.gob.mx
2. Intentar iniciar sesión con el correo electrónico y contraseña asociada al registro.
3. Seleccionar la opción “No es correcto” (circulada en rojo en la siguiente imagen).

The screenshot shows the login interface of the llave.cdmx.gob.mx system. At the top, there is a header with the logos of the Government of Mexico and the City of Mexico, and the text 'SISTEMA LLAVE CDMX'. Below the header, a message states: 'Se detectó que aún no confirmas tu correo electrónico' (It was detected that you have not yet confirmed your email). This is followed by a green instruction: 'Para iniciar sesión debes verificar tu cuenta' (To log in, you must verify your account). Below this, it says 'Busca un correo del remitente tramites@cdmx.gob.mx en buzón de entrada' (Look for an email from the sender tramites@cdmx.gob.mx in your inbox). There are two input fields: 'Introduce el código que recibiste por mail' (Enter the code you received by mail) and 'Escribe el código' (Write the code). A green 'Verificar' (Verify) button is next to the second field. Below the input fields, there is a link that says '¿No es correcto?' (Is it not correct?), which is circled in red. At the bottom, there is a link that says '¿No recibiste el código? Reenviar código' (Did you not receive the code? Resend code). The footer of the page contains the logos of the Government of Mexico and the City of Mexico, the text 'ADIP', and the information 'Sistema llave CDMX. Diseñado y operado por la Agencia Digital de Innovación Pública'.

4. Escribir el nuevo método de contacto en el campo circulado en rojo y dar clic en guardar.

Se detectó que aún no confirmas tu correo electrónico

Para iniciar sesión debes verificar tu cuenta

Busca un correo del remitente tramites@cdmx.gob.mx en buzón de entrada

Introduce el código que recibiste por mail

Escribe el código

Verificar

Correo al que se envió el código:

Guardar

¿No recibiste el código? [Reenviar código](#)

Verifica tu bandeja de correos no deseados y spam

Aparecerá el siguiente aviso en color azul para indicar que lo ha cambiado exitosamente y deberá verificar el nuevo método de contacto con el código recibido.

Acción confirmada. Se le envió un mail con las instrucciones para confirmar su nueva cuenta de correo electrónico.

Se detectó que aún no confirmas tu correo electrónico

Para iniciar sesión debes verificar tu cuenta

Busca un correo del remitente tramites@cdmx.gob.mx en buzón de entrada

Introduce el código que recibiste por mail

Escribe el código

Verificar

Correo al que se envió el código:

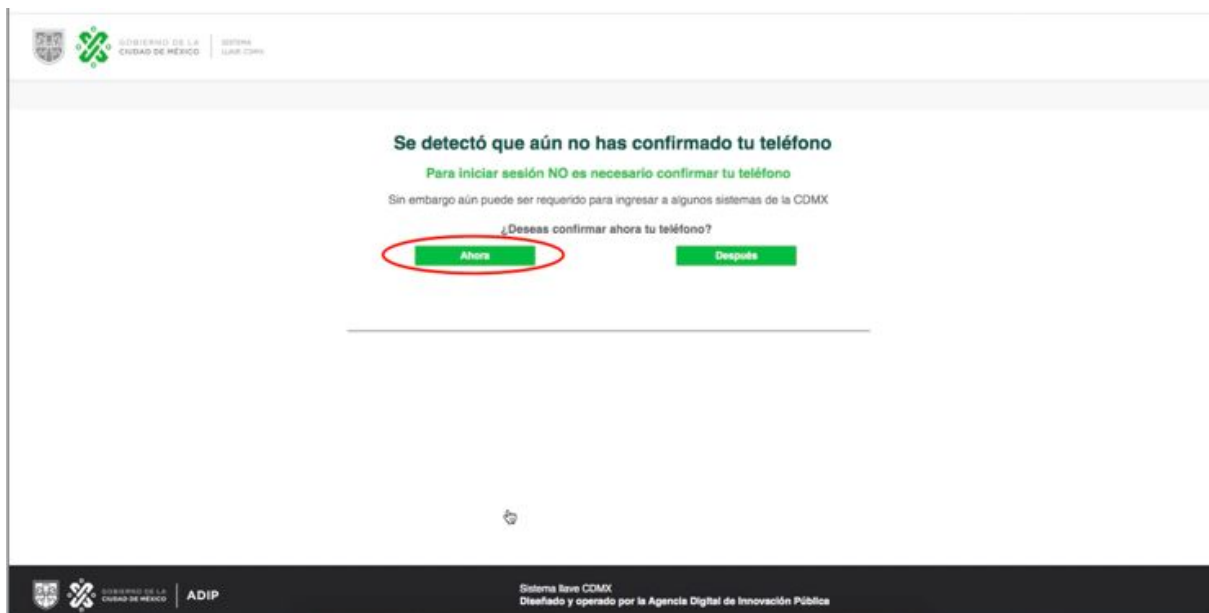
¿No es correcto?

¿No recibiste el código? [Reenviar código](#)

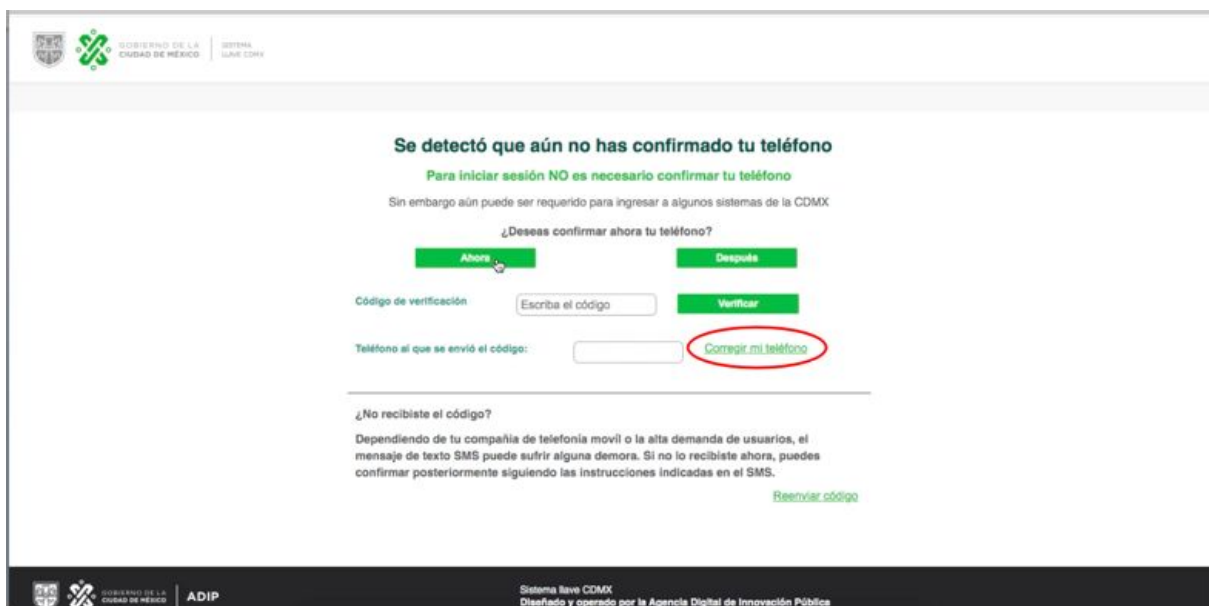
Verifica tu bandeja de correos no deseados y spam

En el caso de número de teléfono:

1. Ingresar a llave.cdmx.gob.mx
2. Intentar iniciar sesión con el número de teléfono y contraseña asociada al registro.
3. La pantalla que aparecerá si inicia sesión con el número de teléfono es la siguiente. Para confirmar el número de teléfono, debe dar clic en el botón “Ahora” (circulado en rojo).



4. Seleccionar la opción “Corregir mi teléfono” (circulada en rojo en la siguiente imagen).



5. Ingresar el nuevo teléfono en el campo de *Teléfono al que se envió el código* y confirmar el cambio dando clic en “Guardar” (circulado en rojo en la siguiente imagen).

Se detectó que aún no has confirmado tu teléfono
Para iniciar sesión NO es necesario confirmar tu teléfono
Sin embargo aún puede ser requerido para ingresar a algunos sistemas de la CDMX

¿Deseas confirmar ahora tu teléfono?

[Ahora](#) [Después](#)

Código de verificación [Verificar](#)

Teléfono al que se envió el código: [Guardar](#)

¿No recibiste el código?
Dependiendo de tu compañía de telefonía móvil o la alta demanda de usuarios, el mensaje de texto SMS puede sufrir alguna demora. Si no lo recibiste ahora, puedes confirmar posteriormente siguiendo las instrucciones indicadas en el SMS.

[Reenviar código](#)

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO | SISTEMA llave CDMX
ADIP | Sistema llave CDMX
Diseñado y operado por la Agencia Digital de Innovación Pública

Aparecerá el siguiente aviso en color azul para indicar que lo ha cambiado exitosamente y deberá verificar el nuevo método de contacto con el código recibido.

Se detectó que aún no has confirmado tu teléfono
Para iniciar sesión NO es necesario confirmar tu teléfono
Sin embargo aún puede ser requerido para ingresar a algunos sistemas de la CDMX

¿Deseas confirmar ahora tu teléfono?

[Ahora](#) [Después](#)

Código de verificación [Verificar](#)

Teléfono al que se envió el código: [Corregir mi teléfono](#)

¿No recibiste el código?
Dependiendo de tu compañía de telefonía móvil usuarios, el mensaje de texto SMS puede sufrir alguna demora. Si no lo recibiste ahora, puedes confirmar posteriormente siguiendo las instrucciones indicadas en el SMS.

[Reenviar código](#)

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO | SISTEMA llave CDMX
ADIP | Sistema llave CDMX
Diseñado y operado por la Agencia Digital de Innovación Pública

3.4 El código para validar mi correo y/o teléfono es incorrecto

Es importante señalar que solamente debe ingresar los códigos una vez, ya que si intenta ingresarlos en más de una ocasión el sistema marcará que los códigos son incorrectos. A su vez, debe utilizar el último código que haya recibido. Para solicitar el reenvío del código debe realizar los siguientes pasos.

En el caso del correo electrónico:

1. Ingresar a llave.cdmx.gob.mx
2. Intentar iniciar sesión con el correo electrónico y contraseña asociada al registro.
3. Dar clic en “Reenviar código” (circulada en rojo en la siguiente imagen).

Se detectó que aún no confirmas tu correo electrónico

Para iniciar sesión debes verificar tu cuenta

Busca un correo del remitente tramites@cdmx.gob.mx en buzón de entrada

Introduce el código que recibiste por mail

Correo al que se envió el código: [¿No es correcto?](#)

[¿No recibiste el código? Reenviar código](#)

Verifica tu bandeja de correos no deseados y spam

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO | ADIP

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

4. Escribir el código que recibió por correo electrónico en el cuadro de texto circulado en rojo y señalizado con el número 1) y dar clic en “Verificar” (circulado en rojo y señalizado con el número 2).

Se detectó que aún no confirmas tu correo electrónico

Para iniciar sesión debes verificar tu cuenta

Busca un correo del remitente tramites@cdmx.gob.mx en buzón de entrada

Introduce el código que recibiste por mail

1
Escribe el código

2
Verificar

Correo al que se envió el código:

[¿No es correcto?](#)

[¿No recibiste el código?](#) [Reenviar código](#)

Verifica tu bandeja de correos no deseados y spam

En el caso del número de teléfono:

1. Ingresar a llave.cdmx.gob.mx
2. Intentar iniciar sesión con el número de teléfono y contraseña asociada al registro.
3. La pantalla que aparecerá si inicia sesión con el número de teléfono es la siguiente. Para confirmar el número de teléfono, debe dar clic en el botón “Ahora” (circulado en rojo).

Se detectó que aún no has confirmado tu teléfono

Para iniciar sesión NO es necesario confirmar tu teléfono

Sin embargo aún puede ser requerido para ingresar a algunos sistemas de la CDMX

¿Deseas confirmar ahora tu teléfono?

Ahora

Después

Al hacerlo, aparecerá la siguiente pantalla y deberá seguir las siguientes instrucciones:

4. Solicitar el reenvío del código dando clic en “Reenviar código” (circulado en rojo y señalado con el número 1).
5. Escribir el código que recibió por SMS en el cuadro de texto circulado en rojo y señalado con el número 2.
6. Dar clic en “Verificar” (circulado en rojo y señalado con el número 3).

3.5 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 fuerte 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, envíe un correo electrónico a llave@cdmx.gob.mx con los siguientes datos:

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

4.- No puedo realizar trámites dentro de Llave CDMX

4.1 No puedo iniciar trámites en Llave CDMX

Es importante precisar que Llave CDMX es el acceso único a todas las plataformas de la Ciudad. Esto no quiere decir que dentro de la misma URL estén todos los trámites, sino que por medio del mismo usuario y contraseña es posible acceder a los inicios de sesión de trámites de SEMOVI, FGJ, DIF y demás dependencias. Es decir, para realizar trámites debe ingresar directamente al link correspondiente. Puede consultar los trámites disponibles en línea en <https://tramites.cdmx.gob.mx/inicio>.

5.- No ha sido verificada mi cuenta Llave CDMX

5.1 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.

6.- Otro problema

6.1 El problema que tengo no está incluido en la guía

Si el problema existente no puede ser solucionado con la presente guía, envíe un correo electrónico a llave@cdmx.gob.mx con los siguientes datos:

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