

VENTA

Problema en VENTA	
Err-1: Error Interno problemas con la red, la base de datos o con las aplicaciones del REPUVE	
¿Por qué pasa?	Por problemas en la red, en la base de datos o por alguna otra contingencia/falla en las aplicaciones del REPUVE.
¿Qué debo hacer?	El sujeto obligado debe enviar correo a repuve@secretariadoejecutivo.gob.mx , en el cual explique la situación de forma breve, adjuntando a éste correo él o los archivos de carga y de procesados (resultados) en caso de que el error se haya presentado al realizar una carga masiva; si es una captura en pantalla deberá copiar la pantalla de resultados en la cual aparece el error, junto con los datos del vehículo que se intentó inscribir. Si no se envía correo, el sujeto obligado puede también comunicarse al 01-800-2154-744 y de la zona metropolitana al 5804-0299, 5804-0000 ext. 12345 para ser atendido por personal del REPUVE.
Solución	Se indicará al sujeto obligado vía telefónica o por correo, lo que procederá y posteriormente deberá esperar que personal del REPUVE le comunique que ya se haya restablecido el funcionamiento de la aplicación.


Problema en VENTA	
Error: 5016 El NIV no está Inscrito	
¿Por qué pasa?	Este error se presenta porque el fabricante, ensamblador o importador, no ha realizado la inscripción de sus vehículos en el Registro, proceso a través del cual asigna las unidades a su Red de Distribuidores El usuario está capturando un NIV incorrecto Problemas a nivel general en el procesamiento de los archivos de inscripción

¿Qué debo hacer?	<p>El sujeto obligado debe enviar al correo repuve@secretariadoejecutivo.gob.mx donde exponga en el asunto: NIV NO INSCRITO, presentado Err:5016 El NIV no está Inscrito y una lista con los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NIV (Número de Identificación Vehicular) debe estar conformado con 17 dígitos 2. Razón social del distribuidor 3. Número de sujeto obligado que le fue otorgado cuando se dio de alta en el Padrón de Sujetos Obligados 4. Nombre completo del usuario 5. Teléfono con extensión para poder contactar al usuario
Solución	<p>El personal del REPUVE validará que el NIV, sea correcto de lo contrario, responderá el correo al usuario para que corrobore los caracteres del NIV El personal del REPUVE contactará al fabricante, ensamblador o importador para que se realice la inscripción en el Registro para solicitar la inscripción Sí el usuario envió correo electrónico recibirá respuesta del personal del REPUVE donde se comunique el resultado de la inscripción del vehículo para que presente el aviso de venta</p>

Problema en VENTA	No se generó el comprobante del aviso o movimiento presentado en el REPUVE
¿Por qué pasa?	<p>Por errores en la aplicación del REPUVE El usuario terminó con el tiempo útil para tener abierta una sesión del sistema Se perdió la comunicación con el REPUVE</p>
¿Qué debo hacer?	<p>El usuario debe contar con el número de folio donde se registró el aviso o movimiento, mismo que obtiene realizando una consulta a través de la aplicación que tiene disponible en el menú de Consulta/venta distribuidoras, posteriormente el aplicativo envía una pantalla para capturar la fecha inicial y final que corresponde al periodo o tiempo de cuando se presentó el aviso o movimiento, al obtener el reporte, en la primer columna del mismo encontrará el número de folio. Con el número de folio debe regresar al Menú principal y seleccionar COMPROBANTE y enseguida se despliega la opción de Consulta PDF. (ver pantalla).</p>



2. Seleccionar la Consulta PDF, debe elegir de la lista el aviso o movimiento que hayan presentado y capturar el número de folio (ver pantalla), justo después obtendrán el COMPROBANTE para imprimir.



Cuando no sea posible realizar los pasos anteriores debe enviar a correo repuve@secretariadoejecutivo.gob.mx para solicitar el número de folio del aviso o movimiento presentado relacionado con el NIV integrando los siguientes datos:

1. NIV (Número de Identificación Vehicular).
2. Razón social y nombre comercial de la distribuidora
3. Nombre completo del usuario
4. Número de telefónico en el siguiente ordenen: lada, número y extensión.

Una vez enviado el correo personal del REPUVE se pondrá en contacto con el usuario para indicarle el número de folio del aviso de venta. Con este número el usuario debe entrar a la opción de COMPROBANTE y obtener su archivo en formato PDF conforme se describe en la sección anterior de este tema.

Problema en VENTA

Err:5032 El NIV no está asignado a la distribuidora

¿Por qué pasa?

El vehículo no está asignada a la distribuidora donde el usuario está tratando de presentar un aviso o movimiento

¿Qué debo hacer?

Debe enviar al correo repuve@secretariadoejecutivo.gob.mx donde en el asunto indique: **Err:5032 El NIV no está asignado a la distribuidora**, y una lista con los siguientes datos:

1. NIV (Número de Identificación Vehicular) debe estar conformado con 17 dígitos
2. Razón social y nombre comercial de la distribuidora
3. Número de Sujeto Obligado de la Distribuidora
4. Mencionar la marca o marcas que vende la Distribuidora
5. Nombre completo del usuario
6. Número de telefónico en el siguiente orden: lada, número y extensión

Una vez enviado el correo un representante del REPUVE se pondrá en contacto con el usuario según los datos enviados para comunicar las acciones que deberá realizar.

Solución

Se le dirá al sujeto obligado qué distribuidora es la que tiene asignada el vehículo, para que proceda a solicitarle que realice el intercambio, o dependiendo del caso realice las acciones conducentes:

Caso 1.

La distribuidora a la que le asignaron el vehículo de origen, o bien a través de un intercambio no tiene usuarios.

Caso 1.1.

Se le envió equivocadamente un vehículo a una distribuidora que ya fue dada de baja POR LA ENSAMBLADORA, pero no ha presentado su baja formal ante el REPUVE. (Mientras una distribuidora no haya solicitado su baja ante el REPUVE, aunque la ensambladora ya lo haya solicitado, seguirá apareciendo en el listado de distribuidoras, por lo que es factible realizar por equivocación un intercambio hacia esta

distribuidora).

Procedimiento

En ambos casos el distribuidor que debe presentar el aviso de venta, o bien envió por equivocación un intercambio hacia una de estas distribuidoras, deberá enviar un correo al REPUVE con el número de identificación vehicular para que dicho movimiento se cancele y la distribuidora pueda presentar el aviso de venta o intercambio correspondiente.

Caso 2.

Una distribuidora se dio de baja pero NO HA SOLICITADO SU BAJA ANTE EL REPUVE, pudiendo haber avisado o no la ensambladora correspondiente, y tiene vehículos asignados (de origen o por intercambio) para los cuales otra distribuidora realizó la venta.

Procedimiento (nuevo)

A fin de que la distribuidora que realizó la venta pueda presentarla, es necesario realizar un intercambio de la distribuidora dada de baja a favor de la distribuidora que realizó la venta, por lo cual, se deberá solicitar por escrito al REPUVE dicho intercambio, indicando:

- El NIV,
- A quien está asignado
- A quien se le deberá de asignar y porque

Esto dirigido a Dirección General del Registro Público Vehicular, a la dirección de Mariano Escobedo 456, Piso 7, Col. Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11590, México, Distrito Federal

Caso 2.2

Otra distribuidora tiene un vehículo que le debe de asignar a la distribuidora que se dio de baja y dicha distribuidora NO HA SOLICITADO SU BAJA ANTE EL REPUVE

Procedimiento

En este caso como la distribuidora no aviso al REPUVE seguirá apareciendo en el catálogo de distribuidoras, por lo que se puede realizar el intercambio.

Caso 3.

Cuando la distribuidora fue dada de baja completamente y otra distribuidora debió enviarle a través de un intercambio vehículos que fueron vendidas por la primera. En este caso no se puede hacer nada, la distribuidora deberá de documentar la situación y en todo caso se corroborarán las fechas de la baja de la distribuidora y la fecha de cuándo se realizó el intercambio físicamente.

Problema en VENTA	
No se puede realizar el movimiento de Actualización	
¿Por qué pasa?	<p>El usuario trata de actualizar datos después de quince días hábiles de haber presentado el aviso o movimiento</p> <p>El usuario trata actualizar un dato no modificable en el aviso de venta (Anexo II de los Procedimientos de Operación)</p>
¿Qué debo hacer?	<p>Debe enviar al correo repuve@secretariadoejecutivo.gob.mx donde indique brevemente, que está actualizando en la aplicación, el error que recibe de la misma adjuntando una imagen de la pantalla, con los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. NIV (Número de Identificación Vehicular) debe estar conformado con 17 dígitos2. Razón social de la distribuidora3. Número de Sujeto Obligado de la Distribuidora4. Nombre completo del usuario5. Número de telefónico en el siguiente orden: lada, número y extensión <p>Una vez enviado el correo un representante del REPUVE se pondrá en contacto con el usuario según los datos enviados para comunicar las acciones que deberá realizar.</p> <p>El Sujeto Obligado deberá enviar un escrito firmado por el la persona física con actividad empresarial o por el Representante o Apoderado legal, dirigido al Director General del Registro Público Vehicular, donde exponga el caso en particular, el error que recibe del sistema e integre el número del NIV y se recomienda solicitar la actualización de datos integrando una leyenda de DICE: y DEBE DECIR</p>
Solución	<p>El responsable del REPUVE analizará si, procede el escrito recibido por parte del sujeto obligado, atendiendo las validaciones y reglas de negocio del anexo II y cualquier resultado será enviado a través de oficio a la persona física con actividad empresarial o al Representante o apoderado.</p>

Problema en VENTA

Error 5029 Aviso actualizado

¿Por qué pasa?

Por errores en la aplicación del REPUVE Error 5029 Aviso actualizado y se presenta cuando el usuario, presentó un aviso de venta, lo actualizó, enseguida canceló la venta y luego trata de presentar un aviso de intercambio, justo después de éste último paso el sistema envía el error en cita y ya no le permitirá al usuario presentar el aviso de intercambio (Es un bug, se le notifica al área de sistemas)

¿Qué debo hacer?

Debe enviar al correo repuve@secretariadoejecutivo.gob.mx donde indique brevemente, que está actualizando en la aplicación, el error que recibe de la misma adjuntando una imagen de la pantalla, con los siguientes datos:

1. NIV (Número de Identificación Vehicular) debe estar conformado con 17 dígitos
2. Razón social de la distribuidora
3. Número de Sujeto Obligado de la Distribuidora
4. Nombre completo del usuario
5. Número de telefónico en el siguiente orden: lada, número y extensión

Una vez enviado el correo un representante del REPUVE se pondrá en contacto con el usuario según los datos enviados para comunicar las acciones que deberá realizar.

El Sujeto Obligado deberá enviar un escrito firmado por la persona física con actividad empresarial o por el Representante o Apoderado legal, dirigido al Director General del Registro Público Vehicular, donde exponga el caso en particular

Solución

El área de desarrollo de sistemas del REPUVE corregirá cualquier falla en la aplicación, en un proceso de mantenimiento al sistema que puede resolverse en un corto tiempo o no tener fecha tentativa de solución. El personal del REPUVE, revisará la información con base de datos y dará respuesta a través de oficio a la persona física con actividad empresarial o al Representante o apoderado para que pueda presentar el aviso o movimiento que corresponda.

Problema en VENTA	No se puede ingresar al sistema por: Me aparece la leyenda usuario y/o contraseña inválidos.
¿Por qué pasa?	El sujeto obligado está tecleando mal su clave de usuario o bien su contraseña, bloqueo la contraseña o bien existen problemas de conexión al Sistema de Administración de Usuarios
¿Qué debo hacer?	El titular de la clave de usuario deberá comunicarse al 01-800-2154-744 y de la zona metropolitana al 5804-0299, 58040000 ext. 12345 indicando el problema o bien puede enviar un mensaje al correo repuve@secretariadoejecutivo.gob.mx en el cual se explica la situación.
Solución	El personal del REPUVE, validará los datos del usuarios, al ser correctos levantará un reporte para que, personal del Sistema de Administración de Usuarios en 24 horas se comunique con él y le proporcione una nueva contraseña. Si es el caso, el personal del REPUVE, le informará que existe alguna contingencia con el Sistema de Administración de Usuarios, por la que, no pueda entrar al aplicativo, entonces el sujeto obligado deberá de esperar a que personal del REPUVE le indique el restablecimiento del sistema. En caso de haber enviado un correo electrónico el sujeto obligado deberá esperar que personal del REPUVE se ponga en contacto con él informándole el restablecimiento del sistema.

Problema en VENTA	No se puede ingresar al sistema una vez que hago clic a ACCESO A PROVEEDORES DE INFORMACIÓN
¿Por qué pasa?	<ul style="list-style-type: none">• El usuario tiene restricciones en su sistema de seguridad para la salida a internet a través de éste puerto.• Se actualizó de forma automática el internet• No tiene habilitados los elementos emergentes• Cuenta con la carpeta de archivos temporales llena

¿Qué debo hacer?	<p>Verificar con su área de sistemas que se tenga salida a internet a través del puerto 8045</p> <p>Verificar que la versión de internet es menor a diez de Explorer,</p> <p>Verificar que estén habilitar los elementos emergentes</p> <p>Eliminar las cookies y archivos temporales de internet</p>
Solución	<p>El personal de soporte técnico deberá de verificar estos permisos, o bien el usuario deberá de intentar con la URL directa para ingresar al “Acceso para el suministro de Información” http://sujetosobligados.repuve.gob.mx:8045/repuve</p>

Problema en VENTA por carga masiva	Error de Encabezado
¿Por qué pasa?	<p>Cuando el Sujeto Obligado detecta que en el archivo de CIFRAS se muestra error de encabezado y el archivo de PROCESADOS está vacío, el usuario está integrando formatos diferentes al señalado en las validaciones del encabezado, para la fecha que debe ser dd/mm/aaaa o la hora que debe ser numérico 15:20, sin segundos.</p>
¿Qué debo hacer?	<p>Revisar que, no se haya capturado un carácter, diferente a aquellos descritos en los datos de la estructura de la inscripción como válidos, lo que ocasiona que se calcule de manera incorrecta el dígito verificador por ejemplo: @, \$, %</p> <p>Revisar si, se tiene automatizado el encabezado, puede que éste se haya desarrollado para un límite de registros el cual puede ser normalmente de cantidades pequeñas y en los archivos que se esté cargando sobrepasaba el estándar</p> <p>Cuando se tenga automatizado el encabezado, revisar que, se haya realizado de manera correcta el cálculo del dígito verificador</p> <p>En caso de que el sujeto obligado con esto no resuelva el error, deberá enviar un mensaje al correo electrónico repuve@secretariadoejecutivo.gob.mx donde en el asunto pongas: Error de Encabezado,</p>

con la información que se enlista a continuación.

1. Razón social y nombre comercial de la Ensambladora y/o importadora
2. Número de sujeto obligado de la ensambladora o importadora que le fue otorgado cuando se dio de alta en el Padrón de Sujetos Obligados
3. Nombre completo del usuario
4. Teléfono con extensión para poder contactar al usuario
5. Nombre del archivo donde se recibe el error de encabezado

Solución

El usuario debe revisar con su área de sistema cada uno de los casos listados para descartar errores. Solicitar la herramienta que genera de manera automática el encabezado.

Problema en VENTA

Cómo saber si un vehículo está inscrito

¿Por qué pasa?

Los sujetos Obligados para presentar avisos, el NIV debe estar inscrito de lo contrario el sistema rechazará sus avisos
Porque una distribuidora requiere facturar o emplacar un vehículo
Porque el área de Finanzas del Estado, requiere la información para proporcionarle un trámite relacionado con el vehículo
Para que el sistema los acepte deben estar inscritos. Se presenta porque las distribuidoras aún no están dadas de Alta en el Padrón de Sujetos Obligados, sin embargo requieren de este dato, principalmente porque las instituciones de Crédito requieren conocer el NCI, ya que garantiza la inscripción del vehículo en el REPUVE, o bien, porque es el camino más corto para obtener el NCI para facturar la unidad. Otra ventaja que resulta de la consulta del NIV a través de este módulo es conocer si la unidad cuenta o no con reporte de Robo.

¿Qué debo hacer?

Entrar a la página de internet del REPUVE en www.repuve.gob.mx, en el módulo **Conoce la Situación de tu vehículo**, capturara el NIV (Número de Identificación Vehicular), si está inscrito se mostrarán las características del vehículo, **el Número de Constancia de Inscripción (NCI)**, la fecha de inscripción y la situación legal del mismo, esta la pueden imprimir.
El usuario puede realizar la consulta masiva de NCI, a través del aplicativo de venta, habilitada en su menú principal, llevando a cabo los siguientes pasos:

1. Generar un archivo de texto, integrar los NIV's en forma de lista
2. Encabezar el archivo
3. Cargar el archivo en la opción Consulta masiva del NCI

El usuario puede enviar al correo repuve@secretariadoejecutivo.gob.mx donde indique, que necesita saber si los NIV'S están inscritos y en NCI correspondiente, integrando los siguientes datos:

1. NIV (Número de Identificación Vehicular)
2. Razón social de la distribuidora
3. Número de Sujeto Obligado de la Distribuidora
4. Nombre completo del usuario
5. Número de telefónico en el siguiente orden: lada, número y extensión

Solución

La consultar en la página de internet del REPUVE en el módulo de Conoce la Situación de tu Vehículo, no requiere de clave de usuario.
Revisar el archivo de Procesados para obtener el dato del NCI de los NIV's enviados a consulta
Esperar la respuesta del personal de REPUVE con la información requerida

Problema en VENTA

Error: 5023 Aviso de intercambio existe y/o Error: 5020 venta registrada

¿Por qué pasa?

El Distribuidor ya efectuó el aviso de intercambio
El Distribuidor ya presentó el aviso de venta

¿Qué debo hacer?

El usuario debe copiar la última pantalla en la cual aparece el error:

Error: 5023 Aviso de intercambio existe y/o **Error: 5020** venta registrada

Esta acción se realizará de la siguiente forma:

1. El operador debe estar en la pantalla mencionada que tiene la leyenda del error
2. Debe oprimir al mismo tiempo las teclas: Ctrl+Alt+Impr Pant/PetSis, esta acción ejecuta la copia de la pantalla que se tiene abierta en el monitor
3. Se debe abrir un documento nuevo en Word y pegar esta pantalla oprimiendo las teclas Ctrl+V para posteriormente ser guardada en un folder de movimientos del REPUVE

Posteriormente debe enviar al correo repuve@secretariadoejecutivo.gob.mx donde en el asunto ponga: **Error 5023 Aviso de intercambio existe y/o Error: 5020 venta registrada** y una lista con los siguientes datos:

1. NIV (Número de Identificación Vehicular)
2. Razón social y nombre comercial de la distribuidora
3. Nombre completo del usuario
4. Número de telefónico en el siguiente orden: lada, número y extensión

Una vez enviado el correo el personal del REPUVE se pondrá en contacto con el usuario según los datos enviados para comunicar las acciones que deberá realizar.

Solución

El personal del REPUVE le proporcionará el número de folio y la información que existe en la base de datos para que pueda obtener el comprobante del aviso o movimiento presentado.