



VENTA

Problema en VENTA	Err:5016 El NIV no está Inscrito.
<p>¿Qué debo hacer?</p>	<p>Cuando la distribuidora ya tiene físicamente el vehículo o ya le fue facturado por la ensambladora (planta), debe enviar al correo electrónico c_rpv@snsr.gob.mx donde en el asunto ponga: NIV NO INSCRITO, y en el texto del mensaje una descripción muy breve del problema donde coloque el error 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 y nombre comercial de la distribuidora 3. Nombre completo del usuario 4. Clave de Usuario 5. Número de telefónico en el siguiente orden: lada, número y extensión. 6. El usuario debe indicar si el vehículo proviene de la ensambladora (planta) o de un intercambio. <p>Una vez enviado el correo debemos esperar a que un representante del Registro Público Vehicular conteste el mensaje enviado o se comunique vía telefónica para solventar el problema.</p> <p>El usuario debe saber que la ensambladora (planta) tiene un día hábil para inscribir el vehículo después de haber facturado a asignado las unidades a su Red de Distribuidores.</p>
<p>¿Por qué pasa?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Este error se presenta porque la planta ensambladora no ha realizado la inscripción de sus vehículos, proceso a través del cual asigna las unidades a su Red de Distribuidores y por lo tanto al recibir el error descrito significa que el REPUVE no cuenta con información. 2.- El usuario esta capturando un NIV incorrecto con menos o más de 17 caracteres
<p>Solución</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.-El REPUVE se pondrá en contacto con la ensambladora (planta) indicándole la situación derivada de la falta de inscripción y le solicitará la inscripción a la brevedad posible ya que de él depende que los Distribuidores puedan presentar el aviso de venta o sus movimientos. 2.-El representante del REPUVE le notificará al usuario que revise la conformación del NIV y vuelva a consultarlo. <p>Nota. El usuario después de solucionar el problema expuesto debe cambiar la contraseña de su clave de usuario para guardar la confidencialidad de la misma y la información en la base de datos.</p>

Problema en VENTA	No se generó el comprobante del aviso o movimiento presentado en el REPUVE
<p>¿Qué debo hacer?</p>	<p>Debes obtener el número de folio que se genera en la última pantalla, justo cuando el sistema te envía el mensaje de “LA INFORMACIÓN SE PROCESO SATISFACTORIAMENTE” con el fin de prevenir eventualidades.</p> <p>Esta acción se realiza de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El operador debe seleccionar el número de folio donde aparece la leyenda- La información se proceso satisfactoriamente. 2. Debe copiarlo y colocarlo en un documento de Word o Excel para posteriormente ser guardada en un folder de movimientos del REPUVE. 3. Con el número de folio debe regresar al Menú principal y seccionar COMPROBANTE enseguida se despliega la opción de Consulta PDF (ver pantalla)  <ol style="list-style-type: none"> 4. Seleccionar la Consulta PDF y tendrá la siguiente pantalla donde 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.  <p>Cuando no sea posible realizar los pasos anteriores debe enviar al correo c_rpv@sns.gov.mx donde en el asunto pongas: FALTA DE COMPROBANTE en formato .pdf y una descripción muy breve del problema y una lista con los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NIV (Numero de Identificación Vehicular) debe estar conformado con 17 dígitos. 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 un representante del REPUVE se pondrá en contacto con el usuario según los datos enviados.
¿Por qué pasa?	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Por errores en la aplicación del REPUVE 2.-El usuario terminó con el tiempo útil para tener abierta una sesión del sistema. 3.-Se perdió la comunicación con el REPUVE.
Solución	<ol style="list-style-type: none"> 1.-El área de desarrollo de sistemas del Registro Público Vehicular corregirá cualquier falla en la aplicación. 2,3.-El responsable del REPUVE entregará el número de folio de la venta o movimiento presentado.

Problema en VENTA	Err:5032 El NIV no está asignado a la distribuidora
¿Qué debo hacer?	<p>Debe enviar al correo c_rpv@sns.gob.mx donde en el asunto coloque: Err:5032 El NIV no está asignado a la distribuidora, con una descripción muy breve del problema y una lista con los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NIV (Numero 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 (ID de institución) se le otorgó a la distribuidora cuando se dio de alta en el Padrón de Sujetos Obligados 4. Mencionar la marca o marcas que vende la Distribuidora 5. Nombre completo del usuario 6. Clave de Usuario y contraseña 7. Número de telefónico en el siguiente orden: lada, número y extensión. 8. El usuario debe mencionar si el vehículo proviene de planta o de un intercambio. 9. El usuario debe indicar si es usuario experto o es la primera vez que ingresa al sistema. <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>
¿Por qué pasa?	<p>Existen cuatro diferentes razones por las cuales la aplicación nos puede marcar este error:</p> <p>1.-El vehículo fue recibido como producto de un intercambio: La Distribuidora con quien realizó un intercambio o le compró el vehículo no ha presentado este movimiento a través del REPUVE para entregarlo a aquella con quien haya realizado este movimiento.</p> <p>2.-El vehículo se intercambio por error a una Distribuidora diferente a su destino La Distribuidora con quien realizó un intercambio o le compró el vehículo ejecutó este movimiento para entregar la unidad pero seleccionó de la lista un distribuidor diferente al destino original.</p> <p>3.-La unidad fue inscrita por la Entidad Federativa: Esto sucede cuando la ensambladora no cumple con la inscripción del vehículo en el REPUVE de acuerdo a lo que marca la Ley del Registro y la Entidad</p>

	<p>Federativa realiza la inscripción (esto sucede al momento del emplacamiento en vehículos no inscritos), entonces la Distribuidora ya no podrá presentar el aviso de venta porque la inscripción no provino de la Ensambladora (planta), rompiendo con ello el flujo de información previsto por dicha Ley.</p>
Solución	<p>Las acciones se tomarán de acuerdo al análisis de la información que exista en base de datos contra la proporcionada por el usuario y tendrá cualquiera de las siguientes soluciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1.-En caso de ser producto de un intercambio el usuario deberá hablar con la distribuidora en cuestión para que ésta a su vez realice el movimiento de intercambio.2.- Cuando se trate de un intercambio erróneo el Distribuidor que entregó el vehículo debe contactar a aquel a quien se lo intercambio para solicitarle la devolución de vehículo a través de otro movimiento de intercambio. Si del análisis de información se detecta que la unidad se intercambió a una Distribuidora que no cuenta con usuarios el personal del REPUVE solicitará la cancelación del intercambio.3.-En este caso el Distribuidor ya no podrá presentar el aviso de venta por lo cual con la información proporcionada por el REPUVE debe documentarlo para sustentar el motivo por el que no presentó el aviso de venta o movimiento correspondiente.

Problema en VENTA	No se puede realizar el movimiento de Actualización
¿Qué debo hacer?	<p>Debes copiar el error que te resulta al momento de seleccionar el botón de aceptar cuando terminas de capturar los datos a actualizar en este movimiento. Esta acción se realizará de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El operador debe estar en la pantalla mencionada. 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. <p>Posteriormente debes enviar al correo c_rpv@snsps.gob.mx donde en el asunto pongas: No se puede realizar el movimiento de Actualización y una descripción muy breve del problema y una lista con los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NIV (Numero de Identificación Vehicular) debe estar conformado con 17 dígitos. 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. 5. Datos que requiere actualizar donde exprese claramente DICE y DEBE DECIR <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>
¿Por qué pasa?	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Por errores en la aplicación del REPUVE (Errores de concurrencia se le notifica al área de desarrollo) 2.- El Distribuidor pretende actualizar datos después de quince días hábiles de haber presentado el aviso o movimiento 3.- El Distribuidor pretende actualizar un dato no modificable según la estructura para presentar aviso de venta (anexo II de los Procedimientos de Operación)
Solución	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El área de desarrollo de sistemas del Registro Público Vehicular corregirá cualquier falla en la aplicación. 2.-Se le notifica al Distribuidor que debe enviar un escrito firmado por el Apoderado legal de la Empresa y dirigido al Director del Registro Público Vehicular donde manifiesta el aviso o movimiento que presentó y los datos que requiere actualizar donde exprese claramente DICE: y DEBE DECIR, el responsable del REPUVE analizará su objetividad de acuerdo a los procedimientos de operación y solicitará la corrección al área de base de datos y la respuesta será enviada por Oficio al Representante legal de la empresa 3.-Se analizará la información que proporciona el Distribuidor contra la información en base de datos y le notificará lo procedente.

Problema en VENTA	Err:-1 al presentar un aviso o movimiento
--------------------------	--

<p>¿Qué debo hacer?</p>	<p>Debes copiar la pantalla de error que te resulta al momento de seleccionar el botón de aceptar cuando terminas de capturar los datos del aviso o movimiento. Esta acción se realizará de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El operador debe estar en la pantalla mencionada. 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. <p>Posteriormente debes enviar al correo c_rpv@sns.gob.mx donde en el asunto pongas: Error -1, y una descripción muy breve del problema así como un listado con los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NIV (Numero de Identificación Vehicular) debe estar conformado con 17 dígitos. 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. <p>Una vez enviado el correo debemos esperar a que un representante del Registro se ponga en contacto con nosotros</p>
<p>¿Por qué pasa?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Por errores en la aplicación del REPUVE 2.- Por permisos del usuario
<p>Solución</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.-El área de desarrollo de sistemas del Registro Público Vehicular corregirá cualquier falla en la aplicación. 2.-Se analizará la información proporcionada por el usuario y el funcionamiento del sistema.

<p>Problema en VENTA</p>	<p>No se puede realizar el aviso por diferentes errores al operar la aplicación: Por Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No puedo tener acceso a la página del REPUVE en internet. • La aplicación me saca al abrir un menú. • Me aparece el error de usuario y/o contraseña inválidos. • El servicio está demasiado lento. • No puedo ver la pantalla de entrada del usuario y contraseña.
<p>¿Qué debo hacer?</p>	<p>Debes comunicarte al 01-800-2154-744 y de la zona metropolitana al 50933000, 52629907, 52621890 ext. 39116, 39140, 39144, 39135, 39146, 39127 para ser atendido por un representante del REPUVE o bien puede enviar al correo c_sau@sns.gob.mx donde en el asunto pongas: (el correspondiente dependiendo el problema de la aplicación), y una descripción muy breve del problema así como un listado con los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Razón social y nombre comercial de la distribuidora. 2. Nombre completo del usuario. 3. Número de telefónico en el siguiente orden: lada, número y extensión. 4. Clave de usuario (rpv###) <p>Una vez enviado el correo debemos esperar a que un representante del Registro se ponga en contacto con nosotros.</p>

¿Por qué pasa?	<p>1.- Problemas de comunicación</p> <p>2.- Problemas con la estación de trabajo del operador</p> <p>3.-Falla en la aplicación</p> <p>4.-Mantenimiento a las bases de datos</p> <p>5.-Permisos del usuario</p>
Solución	<p>1.-El área de soporte técnico del Registro Público Vehicular corregirá cualquier falla en la aplicación.</p> <p>2,5.-Se analizará la información proporcionada por el usuario respecto a su entorno de trabajo y las características mínimas para el funcionamiento correcto del sistema mismas que se notificarán a través de los datos enviados.</p> <p>3,4.-Se notificará la contingencia por la cual no funciona correctamente el sistema y el periodo probable en restablecer el servicio.</p>

Problema en VENTA	Cómo saber si un vehículo está inscrito o no porque necesito el NCI (Número de Constancia de Inscripción) para facturarlos.
¿Qué debo hacer?	<p>Entrar a la página de internet del REPUVE en www.repuve.gob.mx , en la pantalla principal localice el módulo Conoce la Situación de tu vehículo donde debe capturar el NIV (Número de Identificación Vehicular) para obtener las características del vehículo y el Número de Constancia de Inscripción, NCI antes NRPV así como la fecha de inscripción.</p>
¿Por qué pasa?	<p>Se presenta porque las distribuidoras aun 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.</p>
Solución	<p>Esta consulta está abierta para cualquier ciudadano, esto quiere decir que NO NECESITA CLAVE DE USUARIO NI CONTRASEÑA basta entrar a la página de internet del REPUVE en el módulo de Conoce la Situación de tu vehículo capturar el NIV y el código de seguridad y tendrá la información requerida.</p>

Problema en VENTA	Err: 5023 Aviso de intercambio existe y/o Err: 5020 venta registrada
¿Qué debo hacer?	<p>Debe copiar la ultima pantalla en la cual aparece el error y que en la parte superior aparece la leyenda: Err: 5023 Aviso de intercambio existe y/o Err: 5020 venta registrada Esta acción se realizará de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Posteriormente debe enviar al correo c_rpv@sensp.gob.mx donde en el asunto ponga: Error 5023 Aviso de intercambio existe y/o Err: 5020 venta registrada una descripción muy breve del problema y una lista con los</p>

	<p>siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NIV (Numero de Identificación Vehicular) debe estar conformado con 17 dígitos. 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. <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>
¿Por qué pasa?	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Por errores en la aplicación del REPUVE 2.-El Distribuidor ya efectuó el aviso de intercambio 3.-El Distribuidor ya presentó el aviso de venta
Solución	<ol style="list-style-type: none"> 1.-El área de desarrollo de sistemas del Registro Público Vehicular corregirá cualquier falla en la aplicación. 2,3.-El representante 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.

Problema en VENTA e INSCRIPCIÓN	No se puede ingresar al sistema por: Me aparece la leyenda usuario y/o contraseña inválidos.
¿Qué debo hacer?	Debe comunicarse al Centro de Soporte con los siguientes números telefónicos 01-800-2154-744 y de la zona metropolitana al 5804-0000 ext. 12345 indicando el problema, el receptor deberá generar un reporte y canalizarlo con el área del Sistema de Administración de Usuarios o bien puede enviar un mensaje al correo electrónico c_rpv@snsps.gob.mx en el cual nos explica la situación.
¿Por qué pasa?	<ol style="list-style-type: none"> 1.-El usuario está capturando mal su clave de usuario o bien su contraseña. 2.-El usuario bloqueo su contraseña 3.-La aplicación del REPUVE tiene problemas de conexión con la base de datos del Sistema de Administración de Usuarios.
Solución	<ol style="list-style-type: none"> 1,2.- Se canalizará al usuario con el Centro de Soporte para obtener su contraseña. 3.- Se notificará al Distribuidor sobre el problema con la aplicación del REPUVE y el tiempo estimado para restablecer el servicio el cual se notificará vía telefónica o correo electrónico.

Problema en VENTA e INSCRIPCIÓN	No se puede ingresar al sistema una vez que seleccionó el módulo de ACCESO A PROVEEDORES DE INFORMACIÓN
¿Qué debo hacer?	Debe enviar al correo c_rpv@snsps.gob.mx donde en el asunto ponga: No se puede ingresar al módulo Acceso a Proveedores de información una descripción muy breve del problema y una lista con los siguientes datos:

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Razón social y nombre comercial de la distribuidora 2. Nombre completo del usuario 3. 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>¿Por qué pasa?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.-El usuario tiene restricciones en su sistema de seguridad para la salida a internet a través del puerto 8045. 2.-La aplicación del REPUVE está fuera de servicio.
<p>Solución</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.- La Distribuidora a través de su área de sistemas deberá verificar estos permisos, en dado caso que el puerto esté habilitado el usuario deberá de ingresar con la URL directa https://sujetosobligados.repuve.gob.mx:8045/repuve 2.- Se notificará al Distribuidor sobre el problema con la aplicación del REPUVE y el tiempo estimado para restablecer el servicio el cual se notificará vía telefónica o correo electrónico.