GOBIERNO DE MÉXICO | MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Sistema Nacional de Trámites Electrónicos (SINATEC)

Guía rápida SINATEC

“Preguntas Frecuentes”

Mensajes que notifica el Sistema

1. ¿Qué hacer, si me muestra la siguiente leyenda *"Usuario pendiente de activación"*?

Cuando el usuario ingresa en la plataforma con el RFC, CURP, Contraseña y Captcha el sistema manda leyenda Usuario pendiente de activación, le informa el sistema que está pendiente de activación. Se le envía un correo electrónico con la liga de **activación del usuario**.

Si no le ha llegado la activación al Correo Electrónico que registró, verifica en la bandeja de **CORREOS NO DESEADOS o CORREOS SPAM**, acceder a la liga electrónica https://apps1.semarnat.gob.mx/ayudasinatec/#/home y generar un ticket de ayuda por correo electrónico.

2. ¿Qué puedo hacer si al momento de firmar, me sale la siguiente leyenda: "No se logró realizar el firmado, favor de verificar la seguridad de su equipo e intentarlo más tarde"?

Este mensaje sale generalmente por políticas de seguridad de la empresa, por activación del firewall en la computadora o porque el antivirus limita la comunicación durante el firmado.

Para poder realizar la firma, es necesario que tenga conexión al internet, y que no exista algún impedimento de comunicación hacia nuestro sistema remoto.

Puede realizar los siguientes ejercicios:

- ➔ Verifique que la computadora no tenga habilitado el Firewall.
- ➔ Algún tipo de antivirus que limite el acceso.
- ➔ Políticas de seguridad de la empresa *Para este tema, tendrá que apoyarse con el personal técnico de su empresa, dando acceso al Puerto 8080.

3. ¿Que hacer si me muestra la siguiente leyenda "No existe información con los datos proporcionados"?

Se muestra el mensaje cuando se captura incorrectamente el RFC del solicitante y/o CURP del solicitante o Representante Legal que se registró.

Le sugerimos verificar los datos ingresados, que sean los correctos. En caso de que no tenga acceso con los datos ingresados, acceder a la liga electrónica https://apps1.semarnat.gob.mx/ayudasinatec/#/home y generar un ticket de ayuda por correo electrónico, adjuntando los siguientes datos RFC y CURP del solicitante que esta ingresando, para que le informen si se encuentra registrado.

4. ¿Que hacer si me muestra la siguiente leyenda “Los datos de CURP o contraseña son inválidos”?

Se muestra el mensaje cuando se captura incorrectamente el CURP y/o la contraseña que se asignó.

Le sugerimos verificar el CURP y la contraseña ingresada. En caso de que el CURP es el correcto y no tenga acceso con los datos ingresados, es por que la contraseña es incorrecta, deberá recuperar la contraseña. Dar clic en **“Olvidaste contraseña”**.

5. ¿Que hacer si me muestra la siguiente leyenda “Han ocurrido errores de validación”?

Se muestra el mensaje cuando la contraseña y/o la Captcha ingresadas son incorrectas.

Le sugerimos volver a capturar la información, ingresando los datos correctos. En caso de que no tenga acceso a la plataforma y la captcha ingresada es correcta, deberá recuperar la contraseña. Dar clic en **“Olvidaste contraseña”**.

6. ¿Que hacer si me muestra la siguiente leyenda “Error - Información no disponible para recuperar contraseña”?

Este mensaje se visualiza cuando se quiere hacer el proceso de recuperación de contraseña e ingresamos mal la CURP o el correo electrónico registrado, o la CURP y correo no fueron registrados previamente en el SINATEC.

Le sugerimos verificar los datos ingresados, si al ingresar los datos no puede recuperar contraseña, acceder a la liga electrónica https://apps1.semarnat.gob.mx/ayudasinatec/#/home y generar un ticket de ayuda por correo electrónico.

7. ¿Que hacer si me muestra la siguiente leyenda “Atención: La CURP no se encuentra en la base de datos [RENAPO]”?

Este mensaje se visualiza cuando la CURP del usuario que está registrando no existe en la base de datos del Registro Nacional de Población (RENAPO).

Le sugerimos verificar la CURP que está proporcionando en la página electrónica de Renapo.

8. ¿Que hacer si me muestra la siguiente leyenda “Representante legal no autorizado o Datos proporcionados inválidos” a la hora de firmar sus documentos generales?

Esto se refiere a:

- Se está capturando mal el RFC del solicitante,
- Se está poniendo el RFC del representante legal y no el de la empresa,
- Se está poniendo el Certificado de la empresa y no del representante legal.
- Se está poniendo un Certificado que no corresponda al CURP del representante legal registrado

Le sugerimos verificar los datos ingresados, al respecto le informamos que el RFC es del solicitante (Persona Física, Persona Moral o Entidad de Gobierno), la e-firma es la del Representante Legal como persona física. La e-firma debe de ser del usuario que ingreso., así también como su .CER y .KEY.

Cuando va a firmar sus documentos y sale el mensaje de "La clave de acceso a su llave privada no es válida" Revisar la vigencia de la e-firma, así como la CURP que sea la correcta dentro de la e-firma, por otra parte revisar bien la contraseña para colocarla correctamente.

9. ¿Qué hago cuando tengo documentos pendientes de firmar?

Entrar al menú principal de SINATEC, y dar clic en la opción***"Actualiza Documentos Generales del Solicitante"***, posteriormente dar clic en ***"Firma documentos generales"***.

Se abrirá un ventana emergente para realizar la firma de documentos. Una vez que acceda ingresar el RFC y la e-firma, .KEY, .CER. y Contraseña, posteriormente dar clic en firmar.

Automáticamente los documentos cambian su estatus a "Pendiente de Revisión.

10. ¿Quién debe firmar los documentos, la e-firma de la empresa o la e-firma del representante legal?

Debe firmar el representante legal con su e-firma como persona física.

11. ¿Puedo registrar un REPRESENTANTE LEGAL previamente registrado en otra empresa?

SI, es posible que se despliegue la leyenda ***"Usuario previamente registrado en otra entidad"***.

Solo tiene que seguir estos pasos para darlo de alta en otra empresa:

1. Tener a la mano los datos registrados del represente legal (exactamente como se registró).
   - CURP.
   - Contraseña.
   - Correo Electrónico.

2. Al momento dar de alta la nueva empresa, introducir el RFC de la empresa nueva, y los datos del representante legal nivel A (mismo correo y misma contraseña).

12. ¿Cómo verifico si mis documentos han sido aprobados?

En el menú de inicio del portal, en Opciones de administración, dar clic en el apartado de **“Actualiza documentos generales del solicitante”,** donde se visualiza el estado de cada uno de los documentos del solicitante; el estatus debe de indicar **Aprobado**.

13. ¿Cómo registro Representantes/Usuarios?

- Entrar al SINATEC con el RFC, CURP, Contraseña y captcha de un representante legal.
- En el apartado de Opciones de Administración, dar clic en la opción **“Registra representantes/usuarios”**.
- Dar clic en **“Registro usuarios”**.
- Seleccionar el perfil de la persona a registrar: **Representante Legal / Capturista**
- Seleccionar el nivel de consulta: **Representantes A o B** (Nivel A: puede ver a todos los usuarios y todos los folios; o Nivel B: sólo puede ver los folios creados por su capturista o por él); **Capturistas C**.
- Escribir la CURP y correo de la persona a registrar y dar clic en **Registrar**.

14. ¿Cómo doy de baja Representantes/Usuarios?

- *Entrar al SINATEC con el RFC, CURP, Contraseña y captcha* de un representante legal.
- En el apartado de Opciones de Administración, dar clic en la opción **“Registra representantes/usuarios”**.
- Se mostrará una tabla con los usuarios registrados, para dar de baja un usuario dar clic sobre el icono Dar de baja al usuario sobre el usuario que desea dar de baja.
- El sistema muestra mensaje de confirmación, se debe seleccionar el botón Aceptar
- Seleccionar el motivo de la baja este campo es obligatorios, además se puede capturar las observaciones y seleccionar el botón **“Aceptar”**.
- El sistema muestra el mensaje que indica que el usuario elimino correctamente, seleccionar el botón Continuar. Cabe mencionar que la baja es lógica, no es física.
- Si el usuario a dar de baja tiene usuarios registrados como Representante legal nivel A o B o capturistas o trámites, el sistema le solicitará que sean reasignados a otro representante legal nivel A acitvo.
- Finalizado el proceso de baja el representante legal se encuentra en estado baja.

15. ¿Qué hacer cuando no tengo la contraseña del solicitante (Representante legal) y no es posible recuperarla porque no se tiene acceso al correo registrado en SINATEC?

- Acceder a la liga electrónica https://apps1.semarnat.gob.mx/ayudasinatec/#/home y generar un ticket de ayuda por correo electrónico; enviar los documentos e información que le solicita en la página electrónica; donde es importante los datos de CURP y correo electrónico.
- El administrador del SINATEC modificará el correo electrónico solicitado.
- Podrá recuperar la contraseña, en la opción “**Olvidaste contraseña**”.

16. ¿Cuál es el procedimiento de cambio de representante legal?

- Dar de alta el nuevo representante legal como “Representante legal nivel A”. Ingresar a la plataforma del sistema e ingresar con la cuenta de un representante legal; para dar de alta es en el menú principal, opciones de administración, “**Registra representantes/usuarios”** y “**Registró usuario”.**
- Activar el representante legal mediante la liga que contiene el correo enviado por SINATEC
- Ingresar al **SINATEC** con el nuevo usuario ya activado.
- Firmar electrónicamente los documentos y esperar a ser aprobados.
- Seleccionar registra representantes/usuarios y dentro de esta opción se mostrará una tabla con los usuarios registrados, ubicar el representante legal anterior seleccionar el icono **“Dar de baja al usuario”.**
- Seleccionar el motivo de la baja, Capturar las observaciones y seleccionar el botón ***Aceptar.***