



AEROPUERTO INTERNACIONAL
BENITO JUÁREZ
CIUDAD DE MÉXICO

MANUAL DE MENSAJES DE ERROR (INSTRUCTIVO)

INSTRUCTIVO

1. Error al validar el CPV

Recomendaciones:

- Verificar que este ingresando al enlace recibido vía SMS

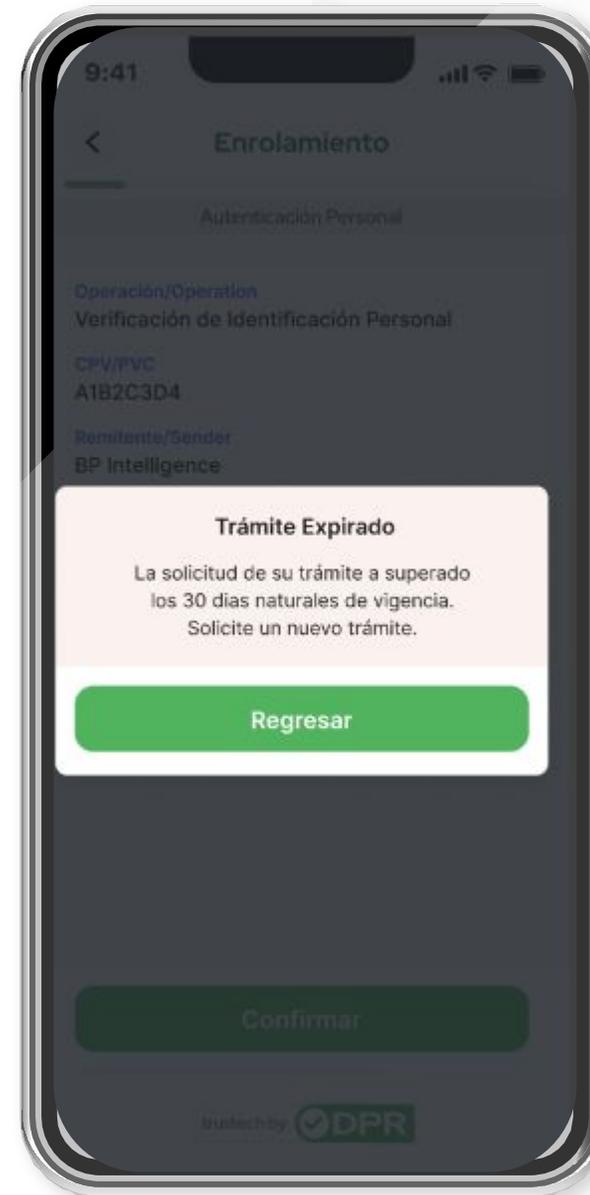


INSTRUCTIVO

-
- 2. Trámite Expirado** La solicitud de su trámite a superado los 30 días naturales de vigencia. Solicite un nuevo trámite.
-

Recomendaciones:

- Verificar la fecha de generación de su solicitud
- Solicitar a su Representante legal o Firma Autorizada realice una nueva solicitud de expedición.





AEROPUERTO INTERNACIONAL
BENITO JUÁREZ
CIUDAD DE MÉXICO

MENSAJES DE ERROR AUTENTICACIÓN **PERSONAL**

MANUAL DE MENSAJES DE ERROR

- **Al realizar la autenticación de identidad se revisan múltiples factores de seguridad** por lo que es indispensable cumplir con todos para obtener una autenticación exitosa.
- **Es por ello que el sistema de autenticación cuenta con múltiples mensajes de soporte para brindar al usuario una breve explicación sobre su autenticación fallida.**
- Este documento tiene como objetivo dar recomendaciones respecto a los mensajes de soporte para obtener una autenticación exitosa.

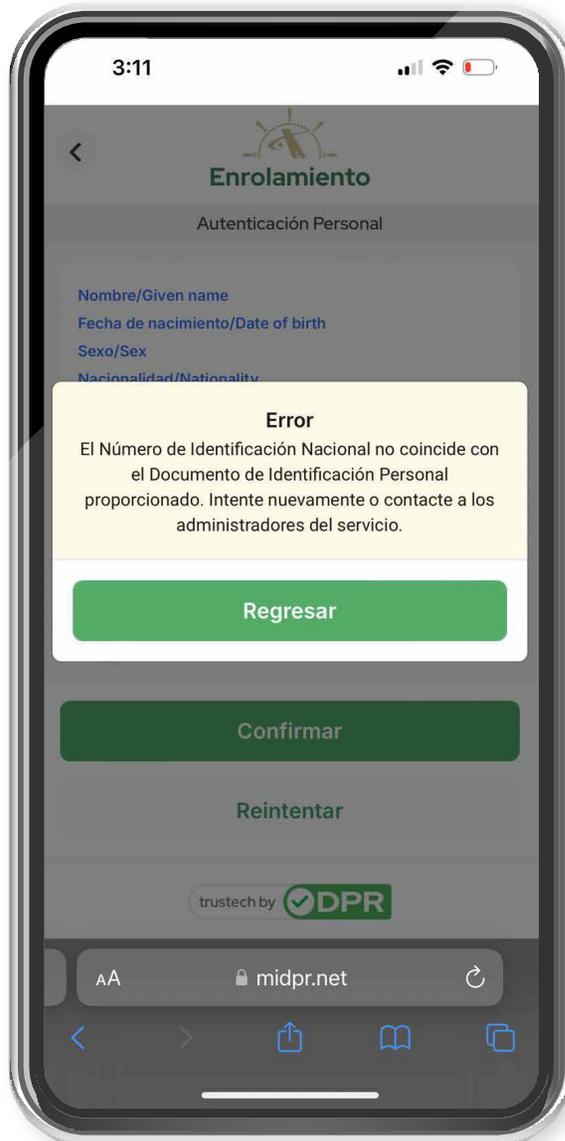
INSTRUCTIVO

1. No se ha podido verificar que la persona en la identificación sea la misma que la del biométrico.

Recomendaciones:

- Verificar que la fotografía selfie se la haya tomado el usuario del proceso.
- Verificar que la fotografía selfie no se haya tomado en movimiento, borrosa o con destello de luz.
- Verificar que la fotografía selfie no cuente con cambios físicos drásticos a la fotografía del documento.





2. El Número de identificación Nacional no coincide con el Documento de Identificación Personal proporcionado.

Recomendaciones:

- Verificar que la fotografía del documento sea una identificación del usuario del proceso.
- Verificar que la fotografía del documento no se haya tomado en movimiento, borrosa o con destello de luz.



3. El documento presentado no es válido para la autenticación de identidad.

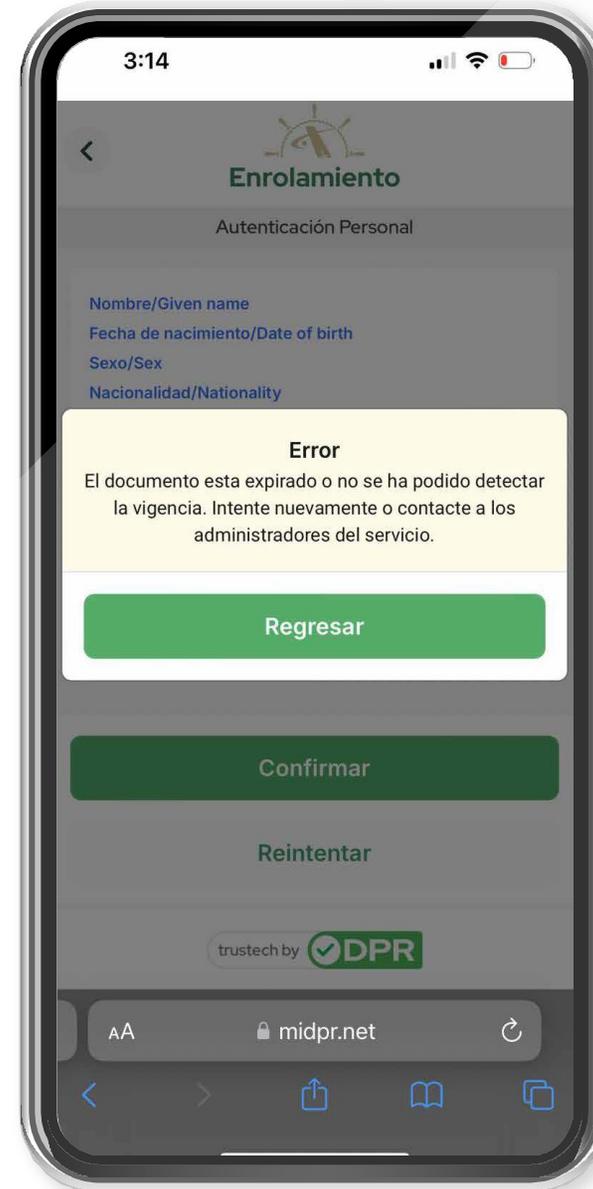
Recomendaciones:

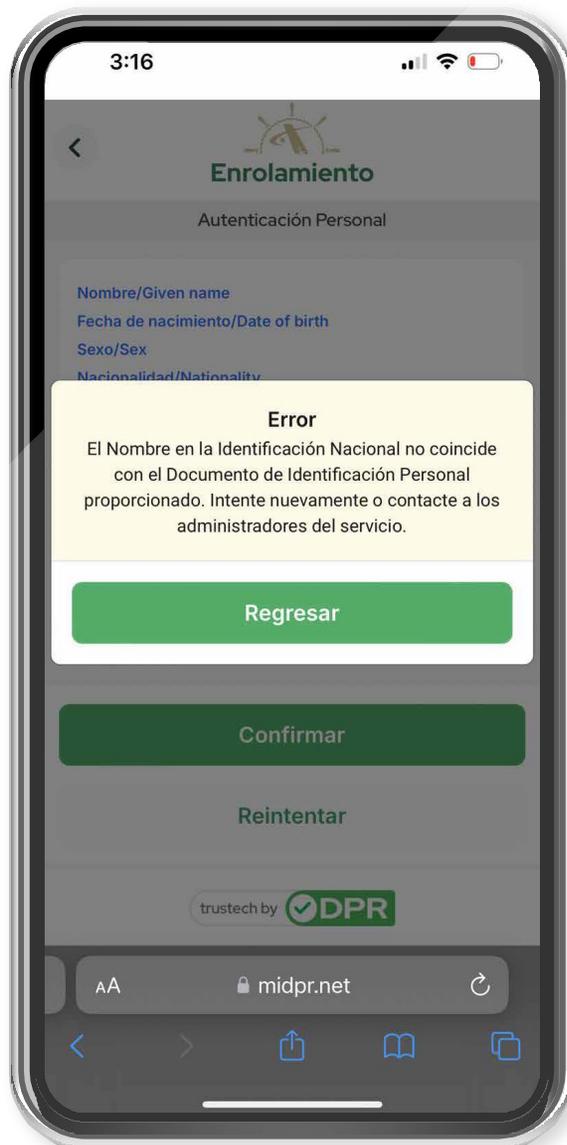
- Verificar que el documento presentado sea un documento oficial INE, Pasaporte o Documento Migratorio.

4. El documento está expirado o no se ha podido detectar la vigencia.

Recomendaciones:

- Verificar que la fotografía del documento no se haya tomado en movimiento, borrosa o con destello de luz.
- Verificar que el documento presentado se encuentre vigente.

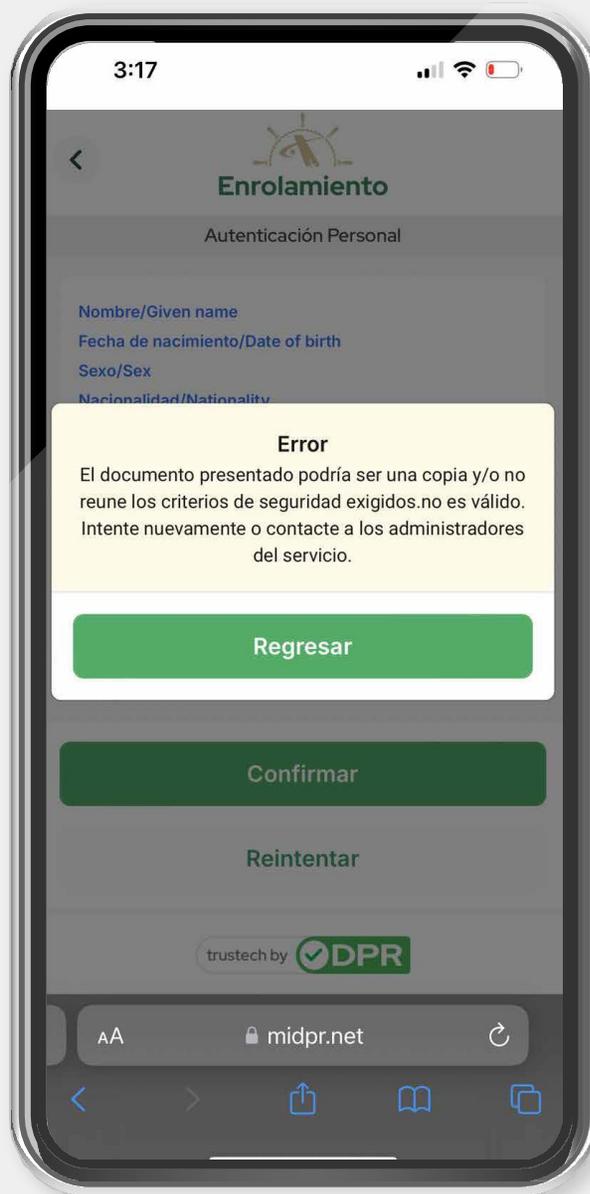




5. El Nombre de la Identificación Nacional no coincide con el Documento de Identificación Personal proporcionado.

Recomendaciones:

- Verificar que la fotografía del documento no se haya tomado en movimiento, borrosa o con destello de luz.
- Verificar que el Nombre completo del documento presentado coincida con el del usuario del proceso.
- En caso de haber escrito tu Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno verificar haber escrito el nombre completo.



6. El documento presentado podría ser una copia y/o no reúne los criterios de seguridad exigidos.

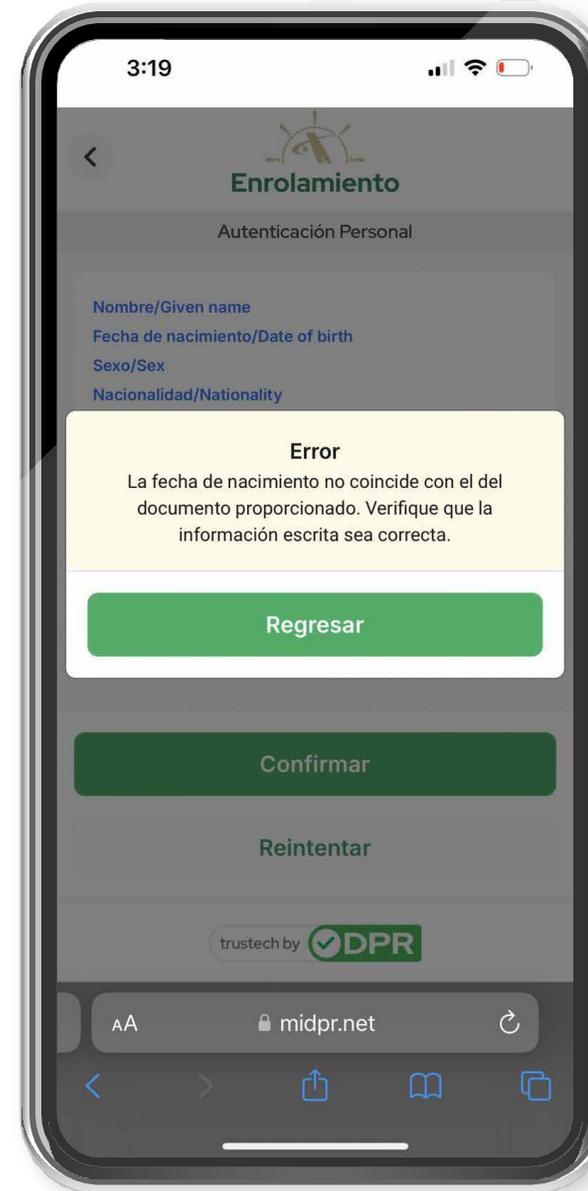
Recomendaciones:

- Verificar que la fotografía del documento no se haya tomado en movimiento, borrosa o con destello de luz.
- Verificar que el documento presentado no sea una fotocopia, imagen o cualquier formato que no sea la documentación física y original.
- Verificar que el documento presentado no esté alterado, o sea apócrifo.

-
- 7** La fecha de nacimiento no coincide con el del documento proporcionado. Verifique que la información escrita sea correcta.
-

Recomendaciones:

- Verificar que la fotografía del documento no se haya tomado en movimiento, borrosa o con destello de luz
- En caso de haber escrito tu Fecha de Nacimiento verificar haberla escrito de forma correcta.





MENSAJES DE ERROR AUTENTICACIÓN DE **DOMICILIO PERSONAL**



8. Nombre del archivo incorrecto.

Recomendaciones:

- Verificar el nombre del archivo no cuente con una cadena de texto amplia.
- Nombre Archivo: Nombre colaborador.



9. Tamaño del archivo incorrecto.

Recomendaciones:

- Verificar el archivo o foto no se encuentre dañado.
- Verificar el archivo o foto no pese mayor a 3mb.

Nota: Algunos dispositivos toman fotos superiores a 3mb. Se recomienda enviar la imagen tomada y posterior guardarla nuevamente para reducir su peso



10. Tomar foto del comprobante de forma nítida evitando objetos o bordes extra en el fondo

Recomendaciones:

- Verificar el archivo o foto no sea una fotocopia escaneada
- Verificar el archivo o foto únicamente se vea el documento y nada en el fondo o espacios muy grandes en blanco.
- Recortar el archivo o foto en caso de que se observen cosas adicionales en la imagen que no sea el documento solicitado



11. La dirección de referencia es igual a la dirección a comprobar.

Recomendaciones:

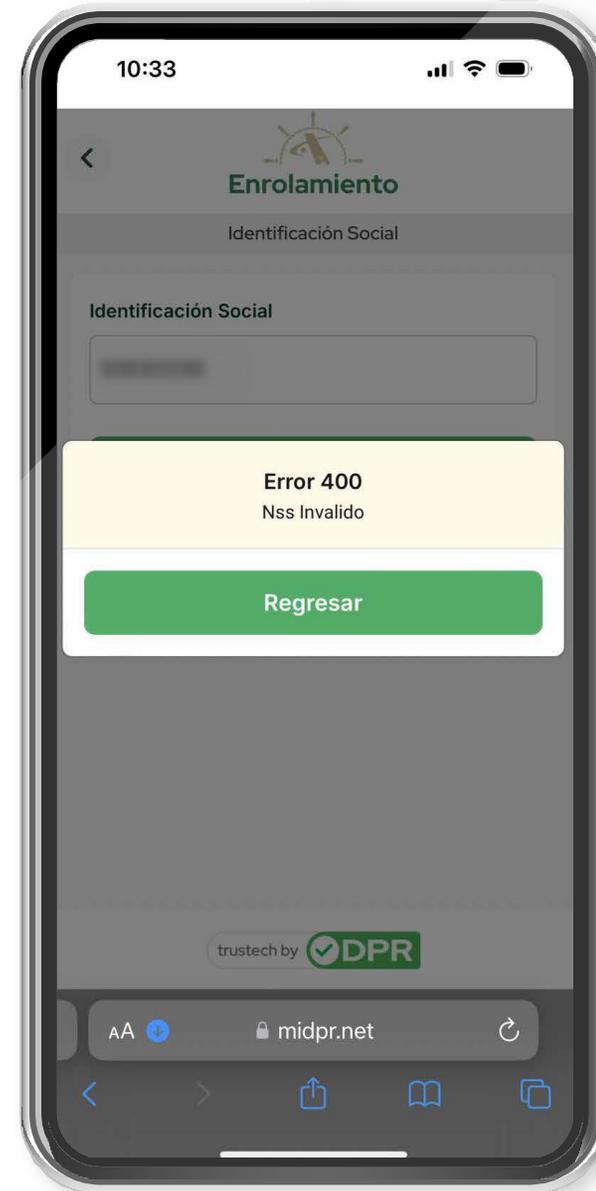
- Verificar el código postal ingresado en domicilio personal no coincida con el domicilio de referencia
- Colocar una dirección de referencia; Oficina, domicilio familiar, lugar frecuentado.

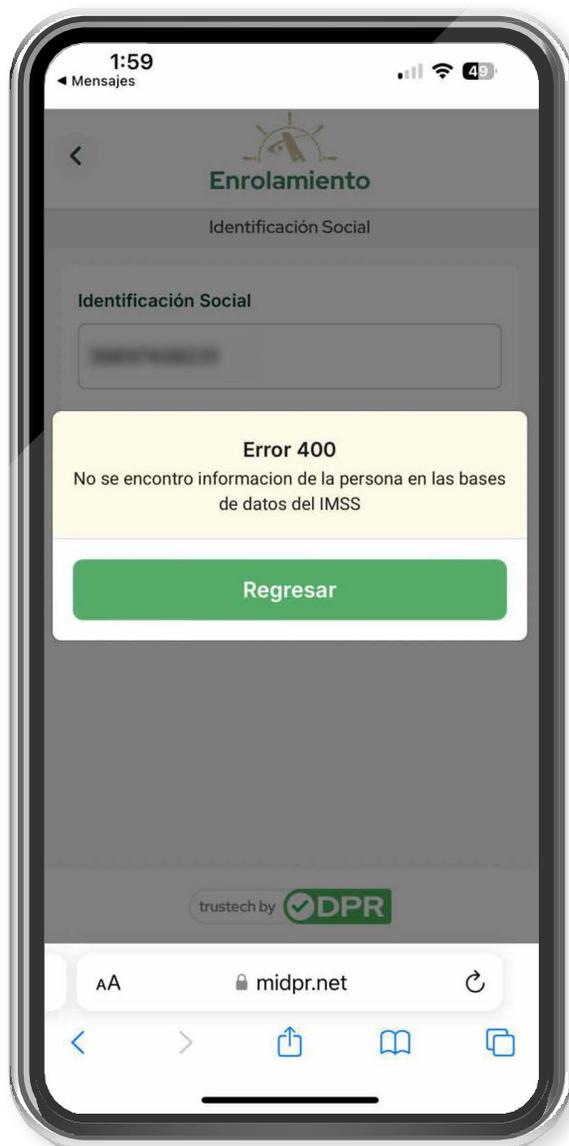
12. NSS Invalido.

Recomendaciones:

Verificar el Número de seguridad social ingresado sea correcto y válido.

- Verificar el Número de seguridad social ingresado sea el de la persona del proceso.
- Verificar la persona del proceso no cuente con otro Número de seguridad social.
- -Descargar la app IMSS Digital y registrarse. En caso de presentar un error deberá acudir a su subdelegación correspondiente.





13. No se encontró información de la persona en las bases de datos del IMSS.

Recomendaciones:

- Verificar el Número de seguridad social ingresado sea correcto y válido.
- Verificar el Número de seguridad social ingresado sea el de la persona del proceso.
- Verificar la persona del proceso no cuente con otro Número de seguridad social.
- Descargar la app IMSS Digital y registrarse. En caso de presentar un error deberá acudir a su subdelegación correspondiente.



14. El documento ingresado no corresponde al IMSS.

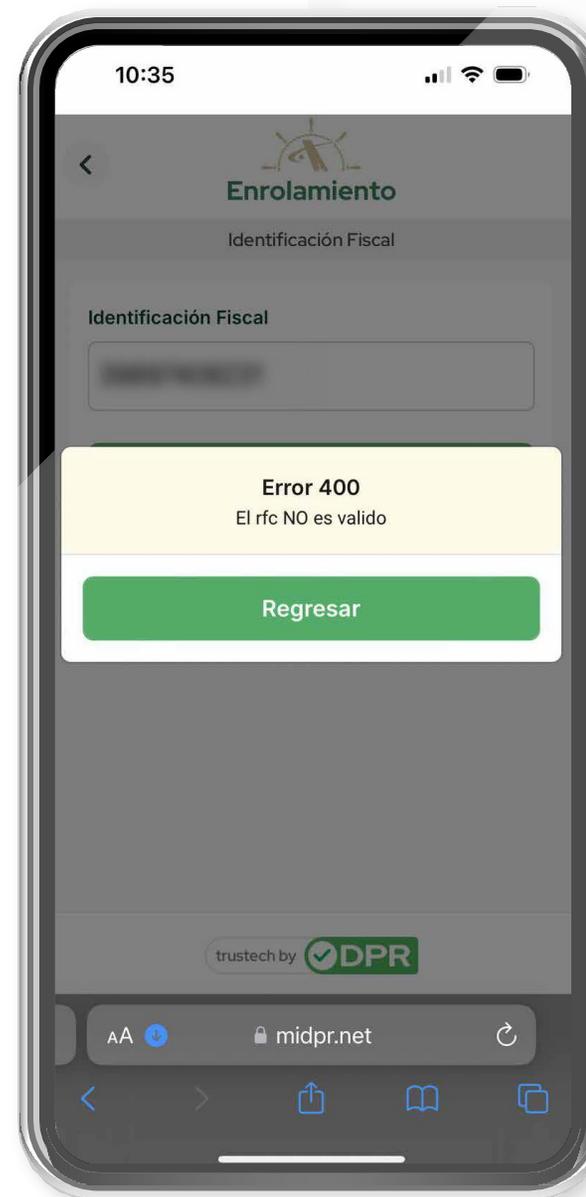
Recomendaciones:

- Verificar el archivo o foto sea un documento del IMSS
- Verificar el archivo o foto sea la constancia de vigencia de derechos actualizada del IMSS

15. El RFC no es valido.

Recomendaciones:

- Verificar el Registro Federal de Contribuyentes ingresado sea correcto y válido.
- Verificar el Registro Federal de Contribuyentes ingresado sea el de la persona del proceso.
- Verificar la persona del proceso no cuente con otro Registro Federal de Contribuyentes.
- Esperar 5 minutos y reintentar nuevamente.





16. RFC no coincide con los datos del usuario. Por favor verifique la información proporcionada.

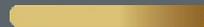
Recomendaciones:

- Verificar que el Registro Federal de Contribuyentes ingresado, sea correcto y válido.
- Verificar el Registro Federal de Contribuyentes ingresado sea el de la persona del proceso.
- Verificar la persona del proceso no cuente con otro Registro Federal de Contribuyentes.



AEROPUERTO INTERNACIONAL
BENITO JUÁREZ
CIUDAD DE MÉXICO

MENSAJES DE ERROR AUTENTICACIÓN LABORAL





17. Nombre del archivo incorrecto.

Recomendaciones:

- Verificar el nombre del archivo no cuente con una cadena de texto amplia.
- Nombre Archivo: Nombre colaborador.



18. Tamaño del archivo incorrecto.

Recomendaciones:

- Verificar el archivo o foto no se encuentre dañado.
- Verificar el archivo o foto no pese mayor a 3mb.

Nota: Algunos dispositivos toman fotos superiores a 3mb. Se recomienda enviar la imagen tomada y posterior guardarla nuevamente para reducir su peso



19. Tomar foto del comprobante de forma nítida evitando objetos o bordes extra en el fondo

Recomendaciones:

- Verificar el nombre del colaborador aparezca en el recibo de nómina.
- Verificar el QR se visualice. En caso de que el recibo cuente con 2 hojas, tomar foto de ambas partes
- Verificar el archivo o foto no sea una fotocopia escaneada
- Verificar el archivo o foto únicamente se vea el documento y nada en el fondo o espacios muy grandes en blanco.
- Recortar el archivo o foto en caso de que se observen cosas adicionales en la imagen que no sea el documento solicitado



AEROPUERTO INTERNACIONAL
BENITO JUÁREZ
CIUDAD DE MÉXICO

