



## TRÁMITE PARA REPORTE DE INCIDENCIAS MET/AUTENTICACIÓN

### I. ERROR EN FOLIOS DE SOLICITUD.

Para realizar un reporte de folios de solicitud de autenticación generados a través del MET se debe enviar un correo a:

[titulacionelectronica@nube.sep.gob.mx](mailto:titulacionelectronica@nube.sep.gob.mx)

El correo debe incluir las siguientes características:

#### 1. Asunto del correo

**Clave concentradora (seis dígitos) /Usuario MET asignado/problema en folio**

#### 2. Cuerpo del correo

Por este medio solicito la validación del folio de solicitud 180203 (seis dígitos) por motivo:

##### a) No se ve reflejada la autenticación.

Fecha Solicitud	Fecha Pago	Fecha Autenticación	Estatus Pago	Estatus Autenticación	Número de Títulos, Diplomas o Grados	Importe Total
21-02-2024			PENDIENTE	SIN INICIAR	6	\$3,506.00

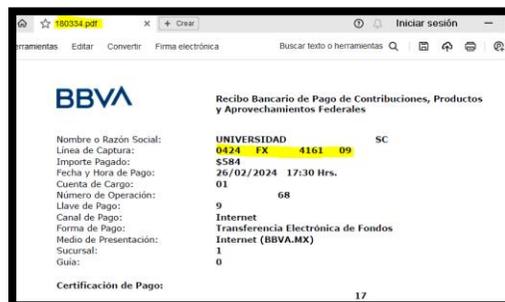
##### b) Aparece folio rechazado.

Fecha Solicitud	Fecha Pago	Fecha Autenticación	Estatus Pago	Estatus Autenticación	Número de Títulos, Diplomas o Grados	Importe Total	Archivo
20-02-2024	20-02-2024	20-02-2024	PAGADO	RECHAZADO	7	\$4,090.00	Descargar

**Adjuntar para el caso a): No se ve reflejada la autenticación**

PDF del comprobante bancario renombrado con el folio de solicitud al que pertenece en donde debe estar legible la línea de captura (NO FOTOS A PANTALLAS)

**Ejemplo:**



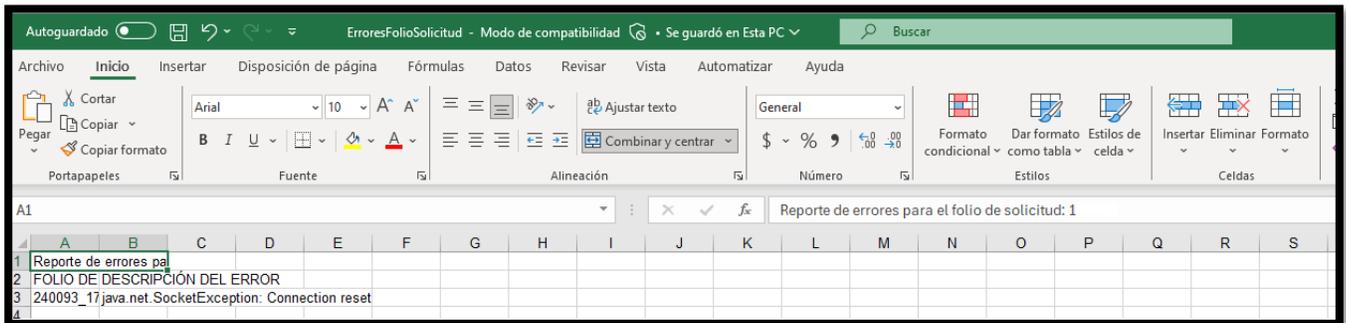


**NOTA: Para los casos del inciso “a) “ reportar después de haber transcurrido las 48 horas hábiles de haber realizado el pago.**

**Adjuntar para el caso b): [Aparece folio rechazado.](#)**

**Excel del detalle de error, mismo que se descarga a través del MET.**

**Ejemplo:**



## II. **ERROR AL INTENTAR PAGAR.**

Para realizar un reporte por problemas al realizar el pago a través del MET se debe enviar un correo a:

[titulacionelectronica@nube.sep.gob.mx](mailto:titulacionelectronica@nube.sep.gob.mx)

El correo debe incluir las siguientes características:

### 1. **Asunto del correo**

**Clave concentradora (seis dígitos) /Usuario MET asignado/problema en pago**

### 2. **Cuerpo del correo**

Por este medio solicito la revisión del error que aparece al realizar el pago:



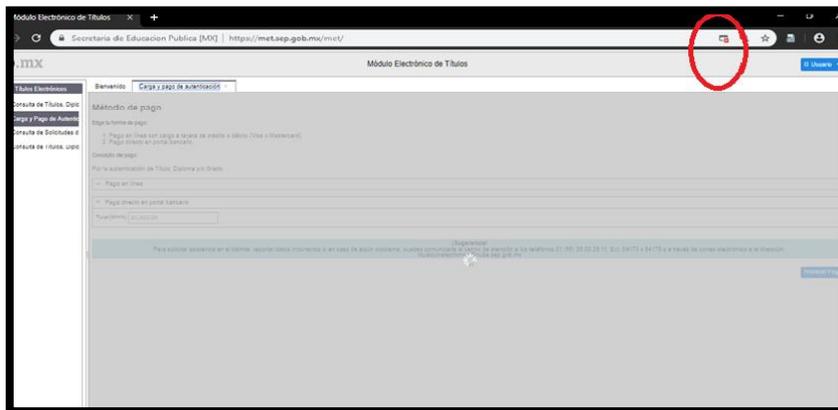
a. Transacción rechazada.



b. Por inactividad.

Por inactividad hemos terminado el proceso de pago  
Por favor vuelva a iniciar su proceso de pago

c. No continua con la pantalla para generar formato y/o colocar datos de tarjeta.





d. Error al generar línea de captura.



**PARA LA ATENCIÓN DEL PROBLEMA:**

a) Transacción rechazada

Deberá enviar la siguiente información:

- \*Nombre del Titular de la Tarjeta
- \*Últimos 4 dígitos
- \*Fecha y monto de la última transacción
- \*Banco

b) Por inactividad

Dar "F5" para que se actualice la página y poder continuar. En caso de que no le permita continuar deberá confirmar previamente que se **NO** se haya realizado el cobro y podrá volver hacer una nueva solicitud sin necesidad de hacer reporte.

Si se realizó el cobro, favor de seguir las indicaciones señadas en el inciso a) **No se ve reflejada la autenticación**

c) No continua con la pantalla para generar formato y/o colocar datos de tarjeta

Revisar que se tengan las pantallas emergentes activadas, así como de estar haciendo el proceso en el navegador Firefox. Si persiste el error seguir las indicaciones en **ERROR AL INTENTAR PAGAR**



**d) Error al generar línea de captura**

Deberá enviar la siguiente información:

RFC.  
Razón Social.

**NOTA: Anexar Constancia de situación fiscal.**

**PUNTOS PARA CONSIDERAR.**

- No enviar varios correos reportando el mismo error, ni de varias cuentas de correo.
- Dar seguimiento al reporte desde el mismo correo que se solicitó colocando el antecedente del reporte.
- Reportar los errores de forma inmediata, ya que si han transcurrido más de 5 días ya no se dará atención.
- Adjuntar comprobantes y demás información que sea requerida con el fin de agilizar procesos.
- Indicar nombre de la Institución y/o usuario MET de donde se realizó la solicitud.
- No generar dobles solicitudes de autenticación para que esta sea atendida más rápido, toda vez que no se considerarán reembolsos.