

## Resolución de problemas más comunes en la ejecución del Software Captura de la COA

Es importante mencionar que una vez que los errores de programación del Software de Captura de la COA se han solucionado, para garantizar el **correcto funcionamiento** del Software, debe **cubrir todos los *Requisitos y la configuración del equipo*** indicados; puede consultarlos en el portal de SEMARNAT ([www.semarnat.gob.mx](http://www.semarnat.gob.mx)).

En la página del trámite de la COA, en la sección de “Guías, referencias, varios, archivos”; se encuentra la presentación “Instalación de la COA”, donde además de los requisitos de instalación están los primeros pasos para operar el Software de captura COA V7.

A continuación se presentan los problemas más comunes y la manera de solucionarlos.

### ✓ Problemas durante la instalación



Al intentar instalar el software de captura de la COA aparece el mensaje **El archivo SETUP está corrupto, Intente obtener una nueva copia del programa.**

La descarga (download) del archivo setupcoa.exe se realizó incompleta; por lo cual debe volver a descargar el archivo del portal de SEMARNAT, si el problema persiste, se recomienda usar el navegador Chrome para la descarga.

Este no es un error del Software de captura de la COA, sino de una descarga incompleta, que puede deberse al servicio de internet que tenga contratado, a una interrupción durante la descarga, exceso de accesos, etc.

### ✓ Problemas al iniciar la ejecución del Software de la COA.

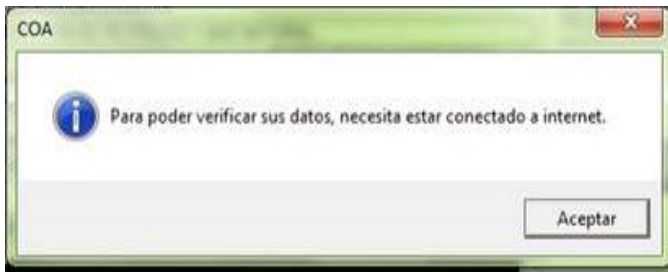


Al iniciar el software de la COA, aparece el mensaje **ActiveX component can't create object y no se ejecuta el software.**

Durante la instalación Windows denegó la instalación de los controladores de Access 2007, por lo cual, al ejecutar el Software de la COA e intentar abrir la base de datos, no puede hacerlo y envía este mensaje.

Debe instalar Access 2007, es suficiente instalar el motor de Access sin todo el Office, para solucionar este problema, se requiere que sea la versión 2007 ya que las diferencias con la versión 2010 son muchas y no funcionará el Software de la COA.

✓ **En la recuperación del respaldo COA.**



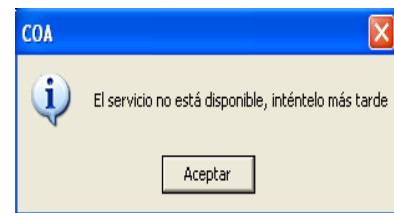
Este mensaje se presenta cuando los usuarios *no tienen conexión de internet.*

Se resuelve conectando el equipo a internet, asegúrese que se cubren con los *Requisitos y configuración del equipo* (presentación "Instalación de la

COA", que están en la sección de "Guías, referencias, varios, archivos", en la página del trámite de la COA.

El mensaje aparece cuando *está conectado a internet pero los sistemas de seguridad de su empresa bloquean la conexión del servicio (webservice) a SEMARNAT.*

Solicitar al área de informática de su empresa, que establezca en los sistemas de seguridad (firewall, proxy, antivirus, etc.) de su empresa, como sitio de confianza la liga:

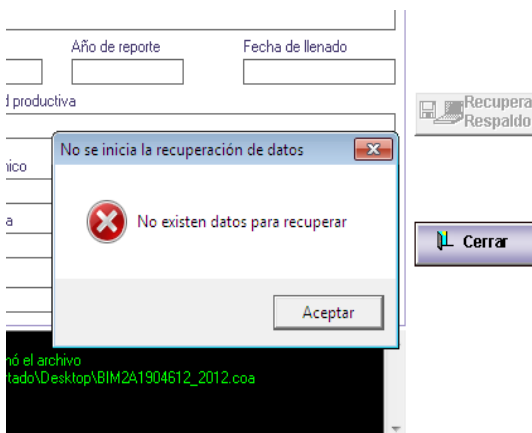


<http://app1.semarnat.gob.mx:8080/CoaWebPrueba/servlet/awebsercoa>

La conexión a internet es requerida en tres momentos, durante la operación del software de captura:

1. Al recuperar el respaldo COA (NRA\_año.coa).
2. Al acceder a la ventana de Datos de Registro 1/3.
3. Al generar el archivo de respaldo para entregar la COA.

**Mensaje de error "No existen datos para recuperar"**



Este mensaje aparece en varias circunstancias.

1.- *Seguido de los mensajes de error en conexión a internet.*

Es necesario seguir los pasos que se explican en los mensajes de error en la conexión a internet

2.- *Al momento de querer recuperar un respaldo generado con una versión de software anterior a 2009.*

En este caso, el software de captura solo puede recuperar respaldos de versiones de software del

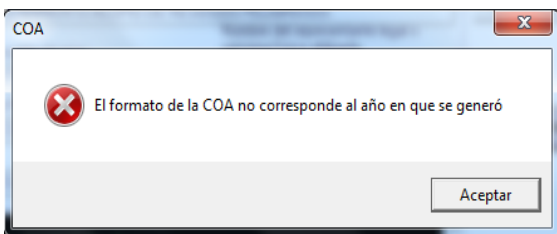
año 2009 en adelante, ya que los programas de años anteriores cuentan con una estructura diferente.

### 3.- Cuando se recupera en CD.

Para verificar de manera correcta el respaldo es necesario que se copie el archivo de respaldo (.coa) en su equipo directamente al disco duro, para que desde ahí puedan recuperarlo sin problemas.

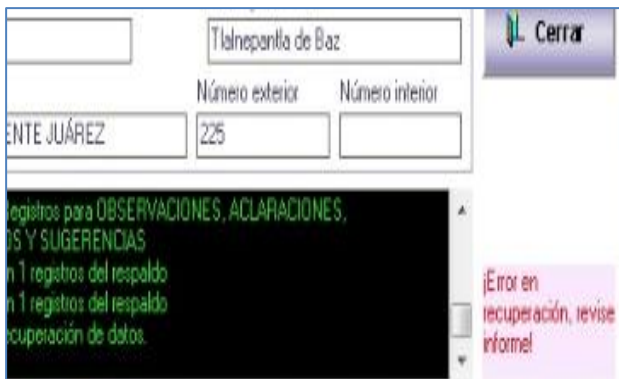
### 4.- Al momento de recuperar un respaldo generado con la nueva versión del software.

Este problema se debe a que su equipo necesita tener la versión más reciente del software de JAVA para poder recuperar el respaldo sin problema. Favor de descargarlo desde la página web: [www.java.com/es/download](http://www.java.com/es/download).



**Cuando recupera su respaldo y aparece el aviso El formato de la COA no corresponde al año en que se generó.**

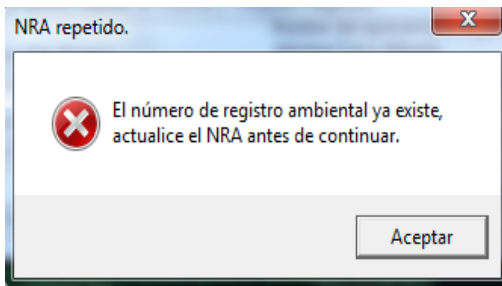
No podrá recuperar su respaldo en el Software de captura de la COA V7, porque llenó su reporte 2012 en versión del año pasado. La actual versión valida varios elementos, entre ellos reconoce el año 2012, y esto se hizo para que ya no se entregaran los reportes nuevos con anteriores versiones de software, solo esta configurado para reconocer años anteriores a 2012.



**En la recuperación envía el mensaje con letras rojas ¡Error en recuperación, revise informe!**

El software detecta ciertos errores en la configuración del respaldo que recupera, generados con anteriores versiones de la COA. Si al "Cerrar" la ventana se recupera su información, una vez que vuelva a generar el respaldo en la COA V7, se corrige y dejará de marcar el mensaje.

Pero si no se recupera su información, tiene que volver a llenar la COA, ya que no fue posible corregir los errores por tratarse de una versión vieja del software COA.



**Al leer un respaldo, en la ventana de recuperación de respaldo de base de datos de la versión actual, envía el mensaje:**

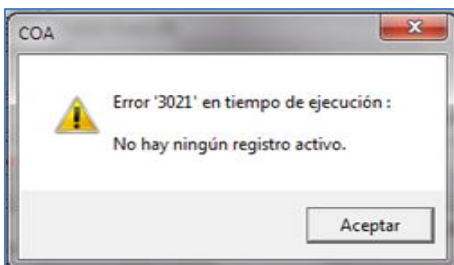
**NRA repetido.**

**El número de registro ambiental ya existe, actualice el NRA antes de continuar**

Esto pasa cuando ya tiene un respaldo con el mismo NRA en el software, lo cual puede visualizar en la pantalla de inicio de este.

Recuerde si es el mismo archivo que quiere recuperar, si es el mismo vaya a la ventana de inicio ubíquelo, selecciónelo, cambie el año (si va a hacer un reporte) y dé clic en iniciar captura, si no lo es, genere el respaldo, guárdelo en una carpeta en su equipo de cómputo, luego bórralo del software y recupere el otro archivo.

✓ **En la sección Datos de Registro.**



**Cuando aparece esta ventana de error 3021 y al darle aceptar cierra el Software de la COA y no lo deja continuar.**

Se soluciona instalando el archivo **FIXCOA**, el cual permite corregir algunos problemas del software, sin eliminar los datos previamente capturados, es importante seguir las instrucciones de instalación para asegurar su correcto funcionamiento y evitar pérdida de datos, en la página del trámite de la Coa encontrará el archivo fixcoa.exe y el manual de instalación.

✓ **En el Cuestionario**

**Error cuando al contestar el cuestionario no se habilita ninguna sección.**

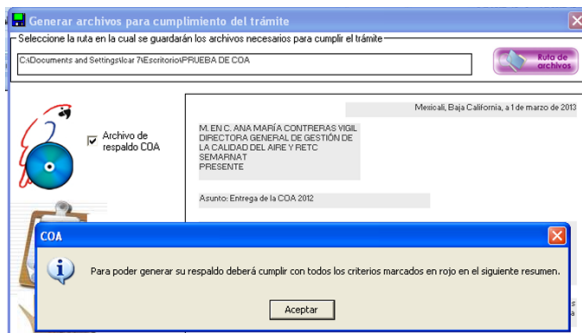
La solución es volver a instalar el software, recuerde que debe desinstalar por completo del equipo y volver a instalar el SETUP desde la página de la SEMARNAT:

<http://tramites.semarnat.gob.mx/index.php/atmosfera/cedula-de-operacion-anual/8-semarnat-05-001-cedula-de-operacion-anual-coa>.

✓ **En la generación del archivo de respaldo COA.**

No genera el respaldo COA y pide que se resuelvan los Criterios Obligatorios (en color rojo).

Para omitir la obligación de resolver los



criterios, debe ejecutar el archivo Fixcoa (Service Pack 4) para poder generar su respaldo.

✓ **Al querer generar los archivos de entrega de la COA directamente en el CD, no los guarda.**

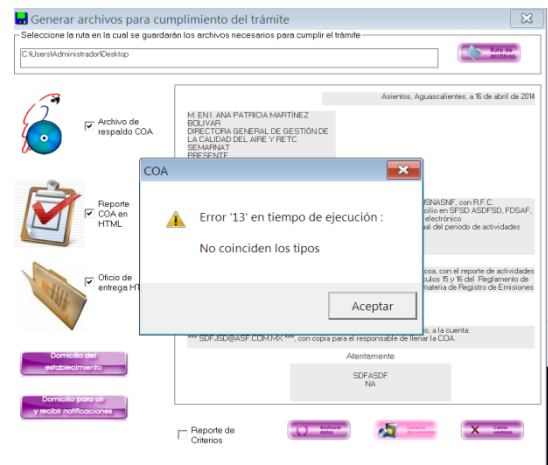
Para generar y guardar los archivos de entrega de la COA de manera correcta es necesario guardarlos primero directamente al disco duro de su equipo y luego al CD.

No olvidar revisar que en el CD esté grabado el archivo.coa, los archivos html (oficio y nra\_año) no se guardan en el CD, el oficio se imprime para entregarlo en SEMARNAT y el reporte impreso es para manejo interno de la empresa.

✓ **Genera los archivos html (oficio y formato) pero no genera el respaldo de la COA (NRA\_año.coa).**

El equipo no fue configurado conforme a lo indicado para la correcta operación del software, por lo que **requiere instalar o actualizar la versión más reciente de JAVA** (descargarlo desde la página web: [www.java.com/es/download](http://www.java.com/es/download)).

✓ **Si al generar el respaldo le envía el siguiente mensaje: "Error 13" en tiempo de ejecución: No coinciden los tipos.**



La Solución es cerrar el software y revisar la configuración de su equipo ya que es necesario que se encuentre en el idioma español-mexicano como lo indica en el manual de instalación del software.

