



ventanilla única

Hoja Informativa No. 21

Ciudad de México, a 12 de Julio de 2016.

NUEVO NÚMERO DE CONTACTO MESA DE SERVICIO VUCEM LEVANTAMIENTO DE REPORTE

Por este medio hacemos de su conocimiento que a partir del día de hoy **12 de Julio de 2016**, el **nuevo número de Mesa de Servicio VUCEM** tanto nacional como internacional es:

01 800 286 3133

Por lo que agradecemos que a partir de la fecha mencionada se comuniquen a dicho número para realizar los reportes y consultas correspondientes a Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicana (VUCEM)

A su vez dando atención a los comentarios sobre el desempeño de la MS VUCEM se actualiza la información mínima requerida para la solicitud de reportes a la misma, con la finalidad de que se brinde una atención pronta y oportuna.

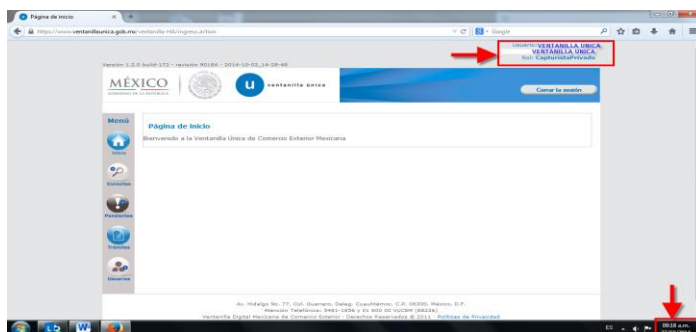
Para levantar un reporte en la Mesa de Servicio VUCEM se debe contar con:

- Ambiente en el cual ocurrió el error
- Establecer el RFC de usuario o funcionario y folio así como el trámite donde se presenta el error.
- Descripción del reporte en esta parte se puede ser más específico ante la falla o incidente.
- Datos completos de quien solicita el reporte:
 - Nombre
 - Teléfono de contacto
 - Correo electrónico

Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, Ciudad de México
Atención telefónica 01 800 286 3133



- Para agilizar la atención de los reportes , proporcionar la evidencia correspondiente de acuerdo a alguno de los puntos que le aplique (**Enviar la evidencia tal cual se indica en cada punto**):
 - **Portal de la VU:** Impresiones del flujo completo de las pantallas de lo que está realizando actualizadas de la VU, donde se observe desde que se firma en VU hasta que se presenta el detalle, todas ellas se debe observar los datos del firmante en la parte superior derecha, el explorador que está utilizando, la fecha y hora. (Ver ejemplo)



- **Web Service:** Adjuntar los archivos XML de la petición que se está realizando en un archivo ZIP. (Request y response).
- **Manifiesto Aéreo:**
 - Petición con mensaje en base 64
 - XML de respuesta (en caso de contar con el)
 - CAAT Aéreo
 - Descripción detallada de la problemática.
 - URL de respuesta
 - En caso de presentar la problemática en diversas guías, proporcionar los números de guías.
- **Manifiesto Ferroviario:** Proporcionar los archivos XML o EDIs, así como las impresiones de pantallas completas y actualizadas del error.

A su vez hacemos de su conocimiento que se tomarán 48 horas naturales a partir de la primera notificación que se realice al usuario ya sea para él envió de evidencias o para confirmar el resultado de atención.

Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, Ciudad de México
Atención telefónica 01 800 286 3133



Posterior a ello se realizaran 6 notificaciones, solicitando retroalimentación del usuario, en caso de no tener respuesta en la 7ma notificación se le informará que el reporte ha sido cancelado/cerrado.

Agradecemos sus comentarios y sugerencias a los correos **ventanillaunica@sat.gob.mx** y **contactovucem@sat.gob.mx**.

Saludos cordiales.

Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, Ciudad de México
Atención telefónica 01 800 286 3133