



ventanilla única

*Asómate a ventanilla... es única*

Que con fecha 14 de enero de 2011, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se establece la Ventanilla Digital Mexicana de Comercio Exterior, en adelante “Ventanilla Digital”.

Que dicha “Ventanilla Digital” tiene por objeto permitir a los usuarios, a través de un solo punto de entrada electrónico, realizar promociones o solicitudes relacionadas con las importaciones, exportaciones y tránsito de mercancías de comercio exterior, conforme a las etapas de implementación señaladas en el Decreto y, en su caso, las que definan las autoridades competentes en materia de comercio exterior.

En esta tesitura se dan a conocer a los usuarios, las presentes:

## **CONDICIONES Y TÉRMINOS DE USO DE LA VENTANILLA DIGITAL MEXICANA DE COMERCIO EXTERIOR.**

**Primera.-** Para poder hacer uso de la “Ventanilla Digital” los usuarios deberán aceptar estas condiciones de uso y contar con lo siguiente:

- a) El certificado de la Firma Electrónica Avanzada (FIEL) vigente y activo, de la persona moral o física de que se trate, emitido por el SAT o por los prestadores de servicios de certificación autorizados conforme a lo previsto en el Código Fiscal de la Federación.
- b) RFC con estatus de activo; esta disposición será aplicable a todos los usuarios de la “Ventanilla Digital”.
- c) Domicilio fiscal localizado en el RFC o en proceso de verificación por parte del SAT.

Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, México D.F.  
Atención telefónica 54 81 18 56 y 01 800 00 VUCEM (88236)



**Segunda.-** Los usuarios deberán utilizar su FIEL, así como el certificado vigente y activo en la “Ventanilla Digital”, al hacer uso de la misma, realizar los trámites, transmitir información y presentar documentos electrónicos o digitalizados. .

Para efectos del párrafo anterior, los usuarios aceptan que la FIEL respectiva, amparada con un certificado vigente y activo, sustituye a la firma autógrafa del firmante, garantizando la integridad, no repudio y confidencialidad de la documentación o información presentada y produce los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos con firma autógrafa, teniendo el mismo valor probatorio. Las personas morales, podrán utilizar adicionalmente el sello digital de la misma, tramitado ante el SAT, mismo que se sujeta a la misma normatividad jurídica aplicable al uso de la FIEL, incluso a las señaladas en las presentes condiciones de uso de la “Ventanilla Digital” y su vigencia estará sujeta a la vigencia de la FIEL de la persona moral de que se trate.

Para efectos de las presentes condiciones el sello digital de la persona moral sustituye a la firma autógrafa, garantizando su integridad y produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos con firma autógrafa, teniendo el mismo valor probatorio.

Los usuarios aceptan la responsabilidad del uso y privacidad del certificado de la FIEL en términos del Código Fiscal de la Federación, por lo que son responsables de la información y documentación que con el empleo de la misma y del sello digital, tratándose de personas morales, se proporcione y modifique, se conozca o extraiga con motivo de la aplicación de la “Ventanilla Digital”.

**Tercera.-** Para poder realizar los trámites a través de la “Ventanilla Digital” los usuarios deberán registrar dentro de la misma, entre otros, los siguientes datos: el nombre, denominación o razón social de la persona física o moral; el RFC vigente y en activo, la dirección de correo electrónico para recibir notificaciones, a la cual le serán enviados los avisos de disponibilidad de notificación relacionados con su trámite, y el carácter con el que entregan su información y documentación, para efectos de su clasificación.

Los usuarios son responsables de comunicar a través de la “Ventanilla Digital” cualquier modificación a su dirección de correo electrónico registrada en la propia Ventanilla. El aviso de modificación a la dirección de correo electrónico surtirá efectos en la fecha y hora señalados en el acuse de recibido que para tal efecto emita la "Ventanilla Digital".

Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, México D.F.  
Atención telefónica 54 81 18 56 y 01 800 00 VUCEM (88236)



Cuando con motivo del cambio de su nombre, denominación o razón social se modifique el RFC del usuario se deberá efectuar un nuevo registro conforme a lo anterior. Al nuevo RFC se le vinculará la información registrada con el RFC anterior.

Se presumirá sin que se admita prueba en contrario, que las promociones o solicitudes y los documentos electrónicos o digitalizados, efectuados y exhibidos con la FIEL de las personas morales, fueron presentados por el administrador único, el presidente del consejo de administración o la persona o personas, cualquiera que sea el nombre con el que se les designe, que tengan conferida la dirección general, la gerencia general o la administración de la persona moral de que se trate en el momento en el que generó el trámite respectivo.

**Cuarta.-** Las personas morales podrán autorizar a través de la “Ventanilla Digital” a las personas que en su favor capturarán la información de sus trámites. Para tal efecto manifestarán su nombre completo, CURP, así como su dirección de correo electrónico.

Las personas autorizadas, podrán realizar la captura de información y la carga de documentación digitalizada de la persona moral, utilizando la clave de acceso que al efecto se le proporcione a través de la “Ventanilla Digital”; la cual es personal, intransferible y de uso confidencial, por lo que serán responsables del uso de la misma.

Para efectos del párrafo anterior la información capturada y la documentación digitalizada, permanecerá en el sistema por 5 días hábiles, y sólo se considerará iniciado el trámite hasta que sea firmado y enviado por la persona moral, utilizando su FIEL vigente y en activo o el sello digital, tratándose de personas morales.

Las personas morales son responsables de comunicar a través de la “Ventanilla Digital” la revocación de las personas autorizadas para realizar la captura de información y la carga de documentación digitalizada.

Los avisos de autorización y revocación surtirán efectos en la fecha y hora señalados en los acuses de recibo que para tal efecto emita la “Ventanilla Digital”.

**Quinta.-** Los usuarios de la Ventanilla Digital deberán proporcionar la información requerida en la misma, acorde con las disposiciones jurídicas aplicable a los trámites respectivos, en idioma español. Tratándose de documentación que se encuentre en idiomas distintos del español, deberán adjuntar la traducción correspondiente en documento anexo, en caso contrario, se tendrá por no proporcionada, salvo disposición jurídica que permita que la información y documentación se presente en idioma distinto al español.

Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, México D.F.  
Atención telefónica 54 81 18 56 y 01 800 00 VUCEM (88236)



**Sexta.-** Los trámites que se realicen a través de la “Ventanilla Digital”, serán atendidos dentro de la misma, vinculando el acto administrativo que se emita al RFC, respecto del cual surtirá efectos.

Cuando se modifique el RFC del usuario con motivo del cambio de su nombre, denominación o razón social, durante el despacho de un trámite, se deberá iniciar nuevamente el mismo con el nuevo RFC, cumpliendo las exigencias aplicables a cada uno de ellos.

En el caso de los actos administrativos asociados al RFC anterior, la Ventanilla Digital los asignará al nuevo RFC, salvo en los casos que el cambio de RFC derive de una fusión o escisión de la persona moral, en cuyo caso no procederá la asignación de los actos administrativos, por lo que en su caso, se deberá iniciar el trámite con el nuevo RFC, cumpliendo las exigencias aplicables a cada uno de ellos.

**Séptima.-** Se entenderá que los usuarios, que realicen sus trámites a través de la “Ventanilla Digital”, al ingresar y realizar sus trámites a través de la misma aceptan:

- a) Que los trámites se realicen en su totalidad a través de la “Ventanilla Digital”, salvo que las disposiciones jurídicas aplicables al trámite respectivo requiera la presentación de documentos impresos con firma autógrafa o de la práctica de algún acto o inspección física, en ambos casos se estará a lo que se prevea en los respectivos ordenamientos aplicables.
- b) Que el trámite iniciado a través de la “Ventanilla Digital” se resolverá con la información y documentación aportada en la solicitud, y que la exhibida en cumplimiento a requerimiento de las autoridades, sin que se permita realizar modificaciones a las mismas.
- c) Que los actos administrativos que correspondan se emitan a través de la “Ventanilla Digital”, y que sean suscritos con la FIEL que corresponda a los servidores públicos, salvo que en los casos en los que de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables sea menester la emisión de un acto administrativo con firma autógrafa del servidor público sin considerar el empleo de la FIEL

Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, México D.F.  
Atención telefónica 54 81 18 56 y 01 800 00 VUCEM (88236)



- d) Que las notificaciones de todos los requerimientos, actuaciones, resoluciones y en general cualquier acto administrativo derivado del trámite que realice, se practiquen a través de la “Ventanilla Digital”, conforme a la décima primera condición.
- e) La obligación y la responsabilidad, de consultar, en forma permanente, las notificaciones que deriven de la promoción o solicitud presentada a través de la “Ventanilla Digital”, considerando los avisos de disponibilidad de notificación que al efecto le sean enviados.

**Octava.-** El trámite iniciado a través de la “Ventanilla Digital” se substanciará y resolverá dentro de la misma, una vez elegida la opción de efectuarlo digitalmente, no podrá ser modificada dicha opción. Las promociones relacionadas con el trámite que se presenten ante la autoridad competente en materia de comercio exterior fuera de la “Ventanilla Digital”, no tendrán efecto legal alguno, salvo disposición jurídica aplicable a cada caso.

**Novena.-** La información y documentación requerida para el trámite correspondiente, salvo disposición expresa contenida en las disposiciones jurídicas aplicables a cada caso, se deberá proporcionar de manera digital a través de la “Ventanilla Digital” con la FIEL del usuario vigente y en activo, o con el sello digital, tratándose de personas morales, garantizando con ello la integridad de la información y documentación de que se trate; en este orden, es responsabilidad de los usuarios verificar la exactitud de la información y documentación proporcionada, antes de su firma y envío, toda vez que hasta que sea enviada a la “Ventanilla Digital” con la FIEL o el sello digital del usuario, se considerará proporcionada a la autoridad competente en materia de comercio exterior.

La reproducción digital de un documento requerido para el trámite de que se trate, se deberá obtener de una copia certificada o del original del mismo con firma autógrafa y cumpliendo los demás requisitos que al efecto establezcan las disposiciones jurídicas aplicables, debiendo manifestar el usuario, los datos de identificación del documento del que se obtuvo la reproducción digital.

Los usuarios son responsables de la autenticidad y veracidad de la información y documentación, proporcionada a través de la “Ventanilla Digital”, misma que se entenderá proporcionada bajo protesta de decir verdad al ser firmada con la FIEL o con el sello digital, tratándose de personas morales. Asimismo son responsables de proporcionar a la autoridad competente en materia de comercio exterior, cualquier actualización a la misma.

Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, México D.F.  
Atención telefónica 54 81 18 56 y 01 800 00 VUCEM (88236)



Las autoridades competentes en materia de comercio exterior podrán, en cualquier momento, requerir los originales o copia certificada de la documentación respectiva, para su cotejo e incluso adición al expediente, cuando para la atención del trámite sea conveniente.

Lo anterior, en la inteligencia de que el usuario incurre en responsabilidad sancionable si proporciona y utiliza, información y documentación falsa o inexistente, sin perjuicio de las sanciones y penas que resulten aplicables de conformidad con las disposiciones legales correspondientes.

**Décima.-** Cuando los usuarios realicen a través de la “Ventanilla Digital” algún trámite, o adjunten un documento digital, recibirán el acuse de recibo con el sello de la Ventanilla, que es el mensaje electrónico que acredita que el movimiento fue realizado o el documento digital fue recibido por la “Ventanilla Digital”. En este caso, se presumirá que el documento digital fue recibido en la hora y fecha que se consignen en el acuse de recibo mencionado; salvo que las disposiciones jurídicas aplicables dispongan se trate sólo de un aviso.

La recepción del acuse a que se refiere el párrafo anterior, no implica de manera alguna el otorgamiento de la autorización o concesión de cualquier trámite solicitado en la “Ventanilla Digital”. Cada trámite deberá ser objeto de dictamen por parte de las autoridades competentes en materia de comercio exterior, salvo disposición jurídica en contrario.

**Décima primera.-** En correlación con la Séptima de las presentes condiciones de uso, se entenderá que al realizar los trámites a través de “Ventanilla Digital” los usuarios aceptan que la notificación de los actos administrativos que se emitan a través de la misma, se efectúen de la siguiente manera:

- I. **Directa**, para lo cual la "Ventanilla Digital" enviará a las direcciones de correo electrónico proporcionadas para tal efecto por el usuario, un aviso de disponibilidad de notificación, indicándole que la autoridad competente en materia de comercio exterior que corresponda, ha emitido un acto administrativo relacionado con su trámite y que para conocerlo, deberá notificarse.

El usuario o las personas autorizadas para recibir notificaciones, tendrán que ingresar a su buzón dentro de la "Ventanilla Digital", en donde podrá conocer el acto administrativo a notificar, para tal efecto, cuentan con un plazo de cinco días hábiles contados a partir de la fecha de envío del aviso de disponibilidad de notificación. Una vez que los documentos digitales sean abiertos con la FIEL vigente

Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, México D.F.  
Atención telefónica 54 81 18 56 y 01 800 00 VUCEM (88236)



y en activo o con el sello digital del usuario que hubiera abierto el documento, el sistema generará el acuse de la notificación respectiva, en donde conste la fecha y hora de la apertura.

Se tendrá como legalmente practicada la notificación y surtirá efectos a partir del día hábil siguiente a aquél en el que el usuario o las personas autorizadas para recibir notificaciones hayan ingresado al documento digital, generándose en consecuencia el acuse de la notificación respectiva.

- II. **Estrados**, cuando hubieran transcurrido cinco días hábiles contados a partir de la fecha en que se envió a través de la “Ventanilla Digital” el aviso de disponibilidad de notificación, a las direcciones de correo electrónico proporcionadas para tal efecto, sin que se hubiera realizado la apertura del acto administrativo correspondiente y en consecuencia, no se hubiera generando el acuse de la notificación respectiva dentro de la citada ventanilla.

En tales casos, se publicará el acto administrativo respectivo en la página electrónica establecida para tal efecto dentro de la “Ventanilla Digital” por un plazo de quince días hábiles, dicho plazo se contará a partir del día hábil siguiente a aquél en que el documento sea publicado en la citada página.

Las notificaciones por estrados, podrán consultarse en la página respectiva de la “Ventanilla Digital”. Se tendrá como fecha de notificación, el décimo sexto día hábil correspondiente, fecha en la cual surten efectos legales las mismas.

El procedimiento de notificación a que se refiere la presente condición, no será aplicable en los supuestos en los que el trámite exija la emisión forzosa del documento original con firma autógrafa del servidor público, en estos casos, la notificación se realizara en los términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

**Décima segunda.-** Los usuarios podrán autorizar a través de la “Ventanilla Digital” a un máximo de cinco personas, para que en su nombre reciban los avisos de disponibilidad de notificaciones de los actos administrativos relacionados con sus trámites realizados a través de la propia Ventanilla, para tal efecto manifestarán el nombre completo, RFC vigente y activo, así como la dirección de correo electrónico de las personas que autoricen.

Los usuarios son responsables de comunicar a través de la “Ventanilla Digital” la revocación de las personas autorizadas para recibir notificaciones.

Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, México D.F.  
Atención telefónica 54 81 18 56 y 01 800 00 VUCEM (88236)



Los avisos de autorización y de revocación surtirán efectos en la fecha y hora señalados en los acuses de recibo que para tal efecto emita la “Ventanilla Digital”.

Las notificaciones efectuadas a las personas autorizadas para recibir notificaciones, se entenderán legalmente efectuadas al usuario que las autorizó.

**Décima tercera.-** La autoridad competente en materia de comercio exterior integrará el Expediente Electrónico que incluirá la información y documentación proporcionada por el usuario, garantizando su seguridad, inalterabilidad, integridad y durabilidad.

Solamente los usuarios tendrán acceso al expediente electrónico, exclusivamente para su consulta, utilizando al efecto su FIEL vigente y en activo o el sello digital, tratándose de personas morales.

**Décima cuarta.-** La autoridad competente en materia de comercio exterior emitirá los actos administrativos que correspondan al trámite, de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables a cada uno de estos considerando la promoción y documentación presentadas por el usuario al realizar su solicitud, y la exhibida en cumplimiento a requerimiento de las autoridades.

**Décima quinta.-** Para los efectos de “Ventanilla Digital” se considerarán hábiles todos los días del año, con excepción de sábados y domingos, así como aquellos que las disposiciones legales y los Acuerdos Secretariales de las Dependencias señalen como inhábiles.

Los trámites o movimientos que se realicen después de las de las dieciocho horas o en días inhábiles se considerarán realizados al día hábil siguiente.

Para efectos del horario se tomará en cuenta la hora del centro del país.

**Décima sexta.-** Para el cómputo de plazos, se tomará en cuenta la fecha del acuse de la notificación respectiva, que consiste en el documento digital que el sistema genere y transmita al abrirse el acto administrativo de que se trate con la FIEL del usuario vigente y en activo, o con el sello digital, tratándose de personas morales, y en su caso, los documentos digitales que

Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, México D.F.  
Atención telefónica 54 81 18 56 y 01 800 00 VUCEM (88236)





el sistema genere con respecto a la publicación en estrados del acto administrativo de que se trate por el plazo respectivo.

**Décima séptima.-** Cuando el suministro de información sea interrumpido por problemas de conexión o comunicación por caso fortuito o fuerza mayor, así como por la suspensión de servicios o por inconsistencias en la “Ventanilla Digital”, se interrumpirán los plazos, siempre y cuando se notifique la entrada del plan de contingencia publicado en la citada “Ventanilla”.

**Décima octava.-** Las consultas técnicas que se deriven de la aplicación del sistema de la “Ventanilla Digital” serán recibidas a través de la dirección electrónica [contacto@ventanillaunica.gob.mx](mailto:contacto@ventanillaunica.gob.mx), [ventanillaunica@sat.gob.mx](mailto:ventanillaunica@sat.gob.mx), o bien, podrán comunicarse a los teléfonos 54-81-18-56, del Distrito Federal y al 01800-00 VUCEM (88 236), del interior de la República.

**Décima novena.-** Los datos personales suministrados a través de las solicitudes, promociones, trámites, consultas y pagos, hechos por medios electrónicos e impresos, serán protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales de la “Ventanilla Digital” acorde con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y las demás disposiciones jurídicas aplicables; y podrán ser transmitidos a las autoridades competentes en materia de comercio exterior, al propio titular de la información, o a terceros, en este último caso siempre que las disposiciones aplicables contemplen dicha transferencia.

**Vigésima.-** Todos los documentos presentados en la Ventanilla Digital deberán contener las características técnicas señaladas en los lineamientos de la propia ventanilla.

**Vigésima primera.-** La transmisión del Comprobante de Valor Electrónico y la digitalización de los documentos que se van a adjuntar al pedimento para el despacho aduanero de las mercancías se sujetarán a la Ley Aduanera, a su reglamento, a las Reglas de Carácter General en Materia de Comercio Exterior vigentes, y a la demás disposiciones jurídicas aplicables, por lo que las presentes condiciones solo aplicarán en lo conducente.

Agradecemos sus comentarios y sugerencias a los correos [ventanillaunica@sat.gob.mx](mailto:ventanillaunica@sat.gob.mx) y [contacto@ventanillaunica.gob.mx](mailto:contacto@ventanillaunica.gob.mx).

Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, México D.F.  
Atención telefónica 54 81 18 56 y 01 800 00 VUCEM (88236)