

**Hoja Informativa No. 05**

Ciudad de México, 07 de febrero, 2025.

**PROCEDIMIENTO PARA GENERAR REPORTES EN MESA DE SERVICIO VUCEM**

Para generar un reporte a través de la Mesa de Servicio VUCEM, debe tener a la mano la información que se enlista a continuación y que es requerida dependiendo del origen del error, falla o problemática que se presenta.

**Portal VUCEM:*****Datos del solicitante:***

- Nombre o Razón Social.
- RFC con Homoclave de usuario o funcionario.
- Número telefónico para contacto.
- Correo electrónico donde recibir notificaciones.

***Datos del error, falla o problemática que presenta:***

- Nombre de la dependencia de gobierno ante la cual presenta el trámite.
- Nombre completo del trámite y folio o folios de 25 dígitos (si aplica) donde se presenta el error, falla o problema.
- Descripción detallada por pasos del error, falla o problemática que se presenta.
- Evidencia detallada en imágenes del portal VUCEM, en donde se muestren el flujo del proceso que está realizando, desde el paso para el ingreso a VUCEM con e.firma hasta el paso en donde se presenta el error, falla o problemática.
- En todas las imágenes de pantalla, se debe observar el nombre del navegador, URL en la barra de direcciones, el nombre del firmante en la parte superior derecha, así como la fecha y hora actual del sistema, como se muestra en el siguiente ejemplo:

## Ejemplo:

URL

NOMBRE DE FIRMANTE

FECHA Y HORA

EXPLORADOR

Solicitante: Nombre o razón social RFC: XXXX990101XXX

Folio: Fecha inicial: Fecha final:

No se encontraron resultados

Buscar

03:28 p. m.  
04/02/2025

**Web Service:****Datos del solicitante:**

- Nombre o Razón Social.
- RFC con Homoclave de usuario o funcionario.
- Número telefónico para contacto.
- Correo electrónico donde recibir notificaciones.

**Datos del error, falla o problemática que presenta:**

- Nombre del trámite y URL, por ejemplo:
  - **Nombre:** *WS Digitalización.*
  - **URL:** *https://www.ventanillaunica.gob.mx/ventanilla/DigitalizarDocumentoService.*
- Archivos XML de la petición enviada (request) y respuesta (response), en un archivo con formato .zip.
- Evidencia detallada en imágenes del error presentado. Las imágenes deben mostrar el total de la pantalla, de tal forma que se observe la URL, así como la fecha y hora actual del sistema.

**Web Service Manifiesto Aéreo:*****Datos del solicitante:***

- Nombre de la aerolínea o agente internacional de carga, que presenta el error, falla o problemática.
- RFC con Homoclave.
- CAAT Aéreo.
- Número telefónico para contacto.
- Correo electrónico donde recibir notificaciones.

***Datos del error, falla o problemática que presenta:***

- Descripción detallada de la problemática.
- Guía o guías en donde se presenta el error, falla o problemática.
- XML de envío (request), en archivo con formato *.zip*.
- XML de respuesta (response, en caso de contar con el), en archivo con formato *.zip*.
- URL proporcionado por la aerolínea o agente internacional de carga.

**Manifiesto ferroviario:*****Datos del solicitante:***

- Nombre de la empresa transportista.
- Número telefónico para contacto.
- Correo electrónico donde recibir notificaciones.

***Datos del error, falla o problemática que presenta:***

- Descripción detallada por pasos del error, falla o problemática que se presenta.
- Nombre de la aduana.
- Id de tren.
- Fecha de arribo (o salida) en la aduana.
- Evidencia detallada en imágenes del error presentado. Las imágenes deben mostrar el total de la pantalla, de tal forma que se observe la URL, así como la fecha y hora actual del sistema.
- ***Para error, falla o problemática de transmisión:*** Archivos con formato *.txt*, conteniendo los mensajes completos 358 y 355.
- ***Para error, falla o problemática en Web Service:*** Archivos XML del envío (request) y de la respuesta (response), en archivo con formato *.zip*.

## VUCEM

Una vez que cuente con la información requerida, puede llamar al número de Mesa de Servicio VUCEM **800 286 3133**, en el cual lo atenderá un agente de servicio que lo guiará en el proceso y le otorgará el número de reporte para su seguimiento o solución.

Durante las siguientes 48 horas, el solicitante podrá recibir por medio del correo electrónico registrado al momento de levantar su reporte, la solicitud de información adicional necesaria para continuar con la atención o la notificación de solución por parte de la Mesa de Servicio VUCEM. En el caso de no responder a la solicitud anterior, el solicitante recibirá seis notificaciones más y, en caso de no tener respuesta, en la séptima notificación se le informará que el reporte ha sido cancelado/cerrado.

Cualquier duda o comentario agradecemos realizarlo a través de los correos [ventanillaunica@sat.gob.mx](mailto:ventanillaunica@sat.gob.mx) y [contactovucem@sat.gob.mx](mailto:contactovucem@sat.gob.mx).