



ventanilla única

Hoja Informativa 26

México, D.F., a 10 de Agosto de 2015.

Asómate a ventanilla... es única

INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LEVANTAMIENTO DE REPORTES EN MESA DE AYUDA VUCEM

Por este medio y dando atención a los comentarios sobre el desempeño de la Mesa de Ayuda VUCEM (01 800 00 88 236), se da a conocer la información mínima requerida para la solicitud de reportes a la misma con la finalidad de que se brinde una atención pronta y oportuna.

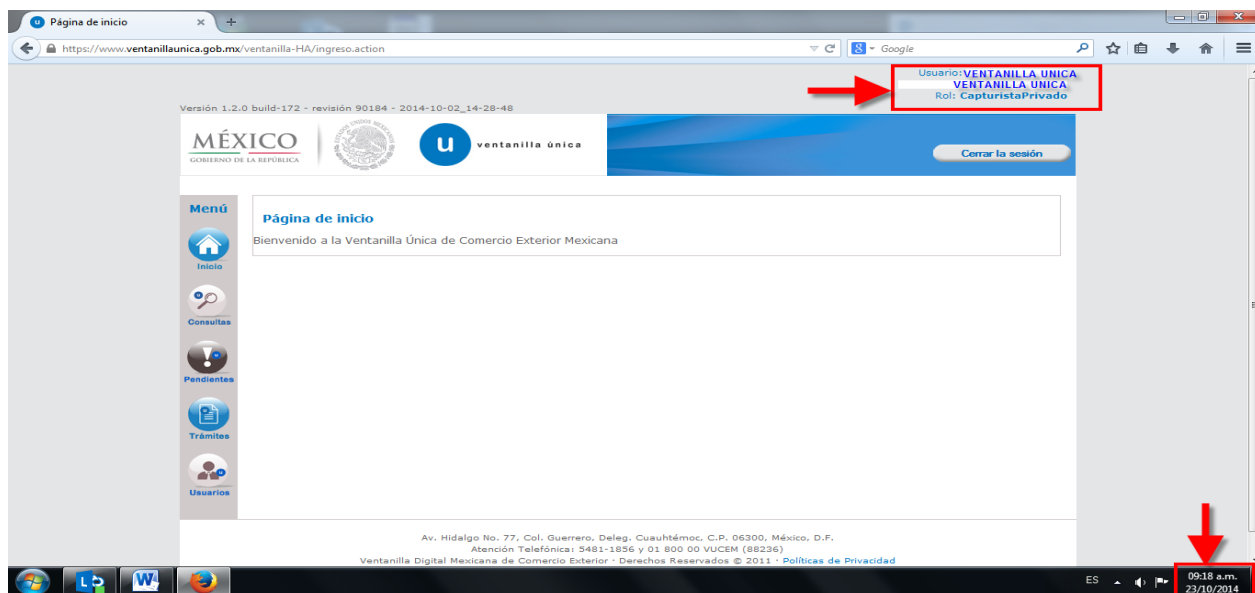
Para levantar un reporte en la Mesa de Ayuda VUCEM se debe contar con un correo con la siguiente información:

- Ambiente en el cual ocurrió el error.
- Nombre o Razón Social y RFC con homoclave.
- Nombre del trámite que se está realizando, proporcionar el número de folio de 25 dígitos (en caso de que aplique).
- Descripción del reporte, en esta parte se puede ser más específico ante la falla o incidente.
- Datos de la persona a quién se le presenta el detalle:
 - Nombre
 - Teléfono de contacto
 - Correo electrónico
- Para agilizar la atención de los reportes, proporcionar la evidencia correspondiente de acuerdo a alguno de los siguientes puntos que le aplique:
(Enviar solo la evidencia tal cual se indica en cada punto)

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)



- **Portal de la VU:** Flujo completo en impresiones de pantallas completas actualizadas de lo que está realizando en la Ventanilla Única, donde se observe desde que se firma en VU hasta que se presenta el detalle, en 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 archivos XML de la petición que se está realizando (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 ser varias guías con la misma problemática indicar los números de guía.
- **Manifiesto Ferroviario:** Enviar los XML o los mensajes EDI o las impresiones de pantallas completas actualizadas del error.

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