



# Programa de contingencia de la Ventanilla Digital

Av. Hidalgo No. 77, Colonia Guerrero, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06300, Ciudad de México.  
Atención telefónica 01 800 286 3133. Estados Unidos de América y Canadá +1 844 549 7885





## I. Control de versiones

Fecha de modificación	Hoja informativa	Descripción
3-julio -2013	51	Se emite Programa de Contingencia.
9-marzo -2014	9	<ol style="list-style-type: none"> <li>Las notificaciones a las aduanas del país también se realizarán a través de los correos electrónicos de la Ventanilla Digital, tratándose de las unidades administrativas de las dependencias la comunicación se realizará a través de la persona designada por la misma.</li> <li>Las autoridades en materia de comercio exterior podrán iniciar fase de contingencia respecto a los trámites que les competente, cuando lo estimen necesario. De igual manera podrán continuar operando en fase de contingencia aún y se restablezca la Ventanilla Digital.</li> <li>En el caso de pedimentos tramitados en fase de contingencia se deberá declarar el identificador "OC".</li> <li>Se precisa que, una vez iniciada la contingencia de la Ventanilla Digital, para aquellos pedimentos en los que se haya declarado el COVE y/o e-documents sin que el sistema haya generado error, se deberán tramitar conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.</li> <li>En el caso de remesas de pedimentos consolidados el formato de impresión simplificada del COVE deberá contener la firma autógrafa en sustitución de la FIEL.</li> </ol>
15-febrero de 2016	7	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se incorpora el proceso de contingencia para la transmisión electrónica del manifiesto de carga aéreo y guías aéreas, realizada de conformidad con lo señalado en las Reglas Generales de Comercio Exterior 1.9.10. y 1.9.17.</li> <li>Se cambia la denominación de COVE en pedimentos consolidados por aviso consolidado acorde al artículo 37-A de la Ley Aduanera.</li> <li>Se modifican la denominación de Reglas de Carácter General en Materia de Comercio Exterior por Reglas Generales de Comercio Exterior.</li> <li>Se actualiza la denominación de número del COVE por número de acuse de valor acorde al artículo 59-A de la Ley Aduanera.</li> <li>Actualización de los numerales de las Reglas 1.9.18., 1.9.19. y 3.1.30. Generales de Comercio Exterior.</li> <li>Se reorganizó el programa por tema.</li> <li>Se sustituye Administración Central de Planeación y Coordinación Estratégica Aduanera por Administración Central de Modernización Aduanera.</li> </ol>
6-marzo-2017	4	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se incorpora un control de versiones.</li> <li>Actualización de los numerales de las Reglas Generales de Comercio Exterior.</li> <li>Se adiciona un apartado de marco normativo y objetivo.</li> <li>Se indica el campo en el que se declarará el CFDI, en el caso de remesas de consolidados.</li> <li>Se actualizan los números telefónicos.</li> </ol>
18-mayo-2017	8	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se modifican el apartado A para incorporar procedimiento de SAGARPA-SENASICA, en las causales de contingencia y procedimiento para la fase de contingencia.</li> <li>Se modifica el apartado C para incorporar procedimiento de SAGARPA-SENASICA, en las causales de contingencia, autoridades competentes en materia de comercio exterior y usuarios de comercio exterior.</li> </ol>
07-febrero-2025	4	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza el "Programa de contingencia de la Ventanilla Digital" de manera general para establecer la responsabilidad del SAT en la atención de fallas en la Ventanilla Digital en caso fortuito o de fuerza mayor.</li> </ol>





## II. Marco Jurídico

Ley Aduanera.

Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria.

Reglas Generales de Comercio Exterior y sus anexos.

Decreto por el que se establece la Ventanilla Digital Mexicana de Comercio Exterior publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 2011 y sus posteriores modificaciones.





### III. Objetivo

Establecer los procedimientos que se deberán aplicar en caso de presentación de fallas por caso fortuito o fuerza mayor de la Ventanilla Digital Mexicana de Comercio Exterior (VUCEM).

Al respecto, con fundamento en el "*Decreto por el que se establece la Ventanilla Digital Mexicana de Comercio Exterior*", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 2011, con última reforma publicada del 01 de mayo de 2023, la VUCEM tiene por objeto permitir a los agentes de comercio exterior realizar, por conducto de un solo punto de entrada electrónico, promociones o solicitudes relacionadas con la importación, exportación y tránsito de mercancías de comercio exterior, así como para dar cumplimiento a las regulaciones y restricciones no arancelarias que, conforme a la legislación aplicable, sean exigidas por las autoridades competentes en materia de comercio exterior.

Por su parte, el Servicio de Administración Tributaria, en materia de predespacho y post despacho, mediante reglas podrá señalar las obligaciones que puedan ser cumplidas en forma electrónica o mediante su transmisión en forma digital, por lo que, a fin de facilitar estas actividades, se estableció en las Reglas Generales de Comercio Exterior vigentes, que la documentación que acompaña al pedimento deberá ser presentada a la autoridad aduanera de manera digital mediante su transmisión a la VUCEM.

Para tal efecto, la VUCEM constituye una herramienta fundamental en el desarrollo de la facilitación comercial y ofrece una oportunidad viable para lograr una eficaz y eficiente regulación del comercio exterior.

Por lo que, en caso de que la Ventanilla Digital se encuentre inoperante, se considera necesario establecer el procedimiento que se deberá cumplir en las Aduanas del País, por los usuarios del comercio exterior y las autoridades competentes en materia de comercio exterior previstas en el Decreto por el que se establece la VUCEM, respecto a la definición de causales de contingencia, el levantamiento de reportes, la determinación y cierre de la fase de contingencia, así como de las acciones posteriores tras su restablecimiento.





## IV. Índice

### A. Disposiciones Generales.

- Causales de contingencia.
- Reporte en mesa de servicios.
- Determinación y cierre de la fase de contingencia.
- Acciones tras el restablecimiento de la Ventanilla Digital.





## A. Disposiciones Generales.

**PRIMERO.** - Para efectos del presente documento se entenderá por:

ACPAI	Administración Central de Planeación, Análisis e Información del SAT.
ACPT	Administración Central de Proyectos Tecnológicos del SAT.
ANAM	Agencia Nacional de Aduanas de México.
Agentes internacionales de carga y empresas de mensajería aérea	Los obligados a transmitir la información consignada en la guía aérea house, en cumplimiento a lo señalado en la regla 1.9.15 de las Reglas General de Comercio Exterior (RGCE) vigentes.
Autoridades competentes en materia de comercio exterior	Las dependencias citadas en el Decreto por el que se establece la Ventanilla Digital Mexicana de Comercio Exterior publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 2011 y sus posteriores modificaciones.
Aviso Consolidado	Documento que se presenta en términos del artículo 37-A de la Ley Aduanera.
Enlace de la Dependencia	Funcionario designado por cada Dependencia como punto de contacto para situaciones de contingencia de la Ventanilla Digital.
Número de acuse de valor	Número de acuse obtenido por la transmisión de la información de valor y de comercialización a que se refiere el artículo 59-A de la Ley.
Enlace de la Dependencia	Funcionario designado por cada Dependencia como punto de contacto para situaciones de contingencia de la Ventanilla Digital.
Empresas de transportación aérea	Las obligadas a transmitir la información consignada en la guía aérea máster y en el manifiesto de carga aéreo, de conformidad con lo establecido en la regla 1.9.10 de las RGCE vigentes.
Ley	Ley Aduanera.
Reglas	Reglas Generales de Comercio Exterior.
SAAI	Sistema Automatizado Aduanero Integral.
SAT	Servicio de Administración Tributaria.
SOIA	Sistema de Operación Integral Aduanera.
Transmisión electrónica del manifiesto de carga aéreo y guías aéreas	Transmisión electrónica realizada en términos de las Reglas Generales de Comercio Exterior 1.9.10. y 1.9.15.
Ventanilla Digital o VUCEM	La prevista en el Decreto por el que se establece la Ventanilla Digital Mexicana de Comercio Exterior publicado en el DOF el 14 de enero de 2011, que se ubica en la página electrónica: <a href="http://www.ventanillaunica.gob.mx">www.ventanillaunica.gob.mx</a> .





## ▪ Causales de contingencia

**SEGUNDO.** - El programa de contingencia de la Ventanilla Digital se aplicará cuando de manera generalizada, se presente cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a. No sea posible ingresar al portal de la Ventanilla Digital y/o a los servicios web de la misma.
- b. No sea posible transmitir información a través del portal de la Ventanilla Digital y/o de los servicios web de la misma.
- c. No sea posible obtener los números de acuse de las transmisiones realizadas a la Ventanilla Digital o a los servicios web de la misma o estos tarden más de 30 minutos en responder.
- d. La aduana informe que se encuentra imposibilitada para visualizar y/o consultar en los sistemas institucionales y/o en el portal de la Ventanilla Digital la información transmitida por los usuarios de comercio exterior.
- e. Cuando el SAAI no identifique los números de acuse de las transmisiones realizadas a la Ventanilla Digital, al momento de la validación o durante el despacho de las mercancías.

También se podrá operar en fase de contingencia cuando la ANAM así lo estime conveniente, previa confirmación de la falla de la Ventanilla Digital por parte de la ACPAI. Para efectos del programa de contingencia descrito en el presente documento, no será necesaria la confirmación de inicio de contingencia, tratándose del caso fortuito o fuerza mayor.

En caso de que se exceda el horario programado en el mantenimiento, se deberá levantar el respectivo reporte en mesa de servicios SAT.

De igual manera, las autoridades competentes en materia de comercio exterior podrán operar en fase de contingencia cuando el Enlace de la Dependencia lo estime conveniente, respecto a los trámites cuya facultad les corresponda, considerando que, en el portal se presenten intermitencias constantes, es decir, aquella situación dentro de la *captura* o *validación* que impida mantener un flujo continuo de un trámite en portal de la Ventanilla Digital.





- **Reporte en mesa de servicios**

**TERCERO.** - Los usuarios que detecten cualquiera de las causales de contingencia, de conformidad con el numeral segundo de este apartado, deberán levantar un reporte en Mesa de Servicios VUCEM, conforme a la Hoja Informativa No. 5.- "*Procedimiento para generar reportes en mesa de servicio VUCEM*", publicada en el Portal de la Ventanilla Digital, comunicándose al 800 286 3133.

Una vez levantado el reporte, se deberá notificar al correo electrónico [contactovucem@sat.gob.mx](mailto:contactovucem@sat.gob.mx) y [ventanillaunica@sat.gob.mx](mailto:ventanillaunica@sat.gob.mx), indicando el número correspondiente al reporte.

- **Determinación y cierre de la fase de contingencia.**

**CUARTO.** - Una vez levantado y notificado el reporte, las autoridades competentes del SAT identificarán la causa y el tiempo estimado de solución con la finalidad de evaluar la disponibilidad y el funcionamiento de la VUCEM, y en caso de considerarlo necesario, determinará el **inicio** de la fase de contingencia para garantizar la continuidad operativa.

Asimismo, una vez atendida la falla, las autoridades competentes del SAT comunicarán el restablecimiento de los servicios de la VUCEM y el **cierre** de la fase de contingencia.

- **Comunicaciones**

La notificación del **inicio** de la fase de contingencia se realizará mediante el correo electrónico [ventanillaunica@sat.gob.mx](mailto:ventanillaunica@sat.gob.mx) y los medios de comunicación oficiales del SAT, por lo que en este caso ya no será necesario presentar el reporte en mesa de servicios VUCEM.

Una vez determinado el inicio de la fase de contingencia, el SAT informará a los usuarios de comercio exterior y a las autoridades competentes en materia de comercio exterior acerca de las fallas presentadas, a fin de que estas últimas determinen la procedencia de la fase de contingencia en los trámites cuya competencia les corresponda.

Asimismo, será responsabilidad de las autoridades competentes en materia de comercio exterior comunicar de manera oportuna a sus usuarios la forma de promover y solicitar sus trámites en fase de contingencia.

El restablecimiento de la Ventanilla Digital, se comunicará a través del correo electrónico [ventanillaunica@sat.gob.mx](mailto:ventanillaunica@sat.gob.mx) con la fecha y hora de **conclusión** de la fase de contingencia para efectos del despacho aduanero de las mercancías.





- **Acciones tras el restablecimiento de la Ventanilla Digital**

Una vez notificado el cierre de la fase de contingencia por parte de las autoridades correspondientes del SAT, los usuarios de comercio exterior podrán presentar posteriormente el pedimento de rectificación correspondiente, con la finalidad de transmitir digital o electrónicamente a la VUCEM los anexos del pedimento a la operación de comercio exterior tramitada en fase de contingencia y así contar con el archivo electrónico.

Cualquier duda o comentario, se pone a disposición el correo [ventanillaunica@sat.gob.mx](mailto:ventanillaunica@sat.gob.mx) y [contactovucem@sat.gob.mx](mailto:contactovucem@sat.gob.mx).

