



ventanilla única

PROGRAMA DE CONTINGENCIA DE LA VENTANILLA DIGITAL

Página 1 de 27

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



Control de versiones

Fecha de modificación	Hoja informativa	Descripción
3-julio -2013	51	Se emite Programa de Contingencia.
9-marzo -2014	9	<p>1. 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.</p> <p>2. 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.</p> <p>3. En el caso de pedimentos tramitados en fase de contingencia se deberá declarar el identificador "OC".</p> <p>4. 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.</p> <p>5. 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.</p>
15-febrero de 2016	7	<p>1. 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.</p> <p>2. Se cambia la denominación de COVE en pedimentos consolidados por aviso consolidado acorde al artículo 37-A de la Ley Aduanera.</p>



Fecha de modificación	Hoja informativa	Descripción
		<p>3. Se modifican la denominación de Reglas de Carácter General en Materia de Comercio Exterior por Reglas Generales de Comercio Exterior.</p> <p>4. Se actualiza la denominación de número del COVE por número de acuse de valor acorde al artículo 59-A de la Ley Aduanera.</p> <p>5. Actualización de los numerales de las Reglas 1.9.18., 1.9.19. y 3.1.30. Generales de Comercio Exterior.</p> <p>6. Se reorganizó el programa por tema.</p> <p>7. Se sustituye Administración Central de Planeación y Coordinación Estratégica Aduanera por Administración Central de Modernización Aduanera.</p>
6-marzo-2017		<p>1. Se incorpora un control de versiones.</p> <p>2. Actualización de los numerales de las Reglas. Generales de Comercio Exterior.</p> <p>3. Se adiciona un apartado de marco normativo y objetivo.</p> <p>4. Se indica el campo en el que se declarará el CFDI, en el caso de remesas de consolidados.</p> <p>5. Se actualizan los números telefónicos.</p>



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.



Objetivo

Establecer los procedimientos que deberán aplicar en caso de falla por caso fortuito o fuerza mayor de la Ventanilla Digital Mexicana de Comercio Exterior.

Al respecto, 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. La Ventanilla Digital tiene por objeto permitir a los usuarios, a través de un solo punto de entrada electrónico, realizar los trámites, promociones o solicitudes relacionadas con las importaciones, exportaciones y tránsito de mercancías de comercio exterior.

Al efecto, las autoridades competentes en materia de comercio exterior deben, entre otros aspectos: adoptar una arquitectura de redes informáticas abiertas, compatibles e interoperables; habilitar la infraestructura necesaria para la operación de la Ventanilla Digital; adoptar el uso de la “Ventanilla Digital”; y ajustar y simplificar los formatos y procesos que exigen para la realización de los trámites.

Por su parte el Servicio de Administración Tributaria, en materia de despacho, mediante reglas podrá señalar las obligaciones que puedan ser cumplidas en forma electrónica o mediante su envío en forma digital, por lo que, a fin de facilitar el despacho aduanero de las mercancías, se estableció en las Reglas de Carácter General en Materia de Comercio Exterior vigentes, que la documentación que se acompaña al pedimento deberá ser presentada a la autoridad aduanera de manera digital mediante su transmisión a la Ventanilla Digital, de igual manera se establece la transmisión de la información de la factura o del comprobante que expresa el valor de las mercancías.

Por lo que, en caso de falla de la Ventanilla Digital 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 Ventanilla Digital.



Índice

A. Disposiciones Generales.

- Causales de contingencia.
- Reporte en mesa de servicios.
- Procedimiento para la fase de contingencia.

B. Transmisión de la información de valor y de comercialización, así como de los documentos digitales, conforme a las reglas 1.9.18., 1.9.19. y 3.1.29

- Causales de contingencia.
- Usuarios de Comercio Exterior.
- Aduanas del país.

C. Trámites

- Causales de contingencia.
- Autoridades Competentes en Materia de Comercio Exterior.
- Usuarios de Comercio Exterior.
- Aduanas del país.

D. Trasmisión electrónica del manifiesto de carga y guías aéreas a que se refieren las Reglas 1.9.10. y 1.9.17.

- Causales de contingencia.
- Reporte en mesa de servicios.
- Procedimiento a seguir declarada la contingencia.
- Procedimiento cuando concluya la contingencia.



A. DISPOSICIONES GENERALES.

PRIMERO. - Para efectos del presente programa se entenderá por:

ACMA,	Administración Central de Modernización Aduanera.
ACOA,	Administración Central de Operación Aduanera.
Administrador,	Administrador de la aduana.
Aduana,	Las unidades administrativas que dependen de la Administración General de Aduanas citadas en el artículo 7 del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria.
AGA,	Administración General de Aduanas.
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 General de Comercio Exterior 1.9.17.
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.
Aviso Consolidado,	Documento que se presenta en términos del artículo 37-A de la Ley Aduanera.
CAAT,	Código Alfanumérico Armonizado del Transportista.
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 aérea, de conformidad con lo establecido en la Regla General de Comercio Exterior 1.9.10.

Ley,

Ley Aduanera.

Reglas,

Reglas Generales de Comercio Exterior.

SAAI,

Sistema Automatizado Aduanero Integral.

SAGARPA,

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

SENASICA,

Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria.

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 1.9.17.

URL,

Dirección para respuesta.

Ventanilla Digital,

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 www.ventanillaunica.gob.mx.

• **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 no pueda 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 el administrador o la persona que para tal efecto designe, lo crea conveniente, previa confirmación de la falla de la Ventanilla Digital por parte de la ACMA. No será necesaria la confirmación tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, ni en las operaciones realizadas por pasajeros a través de un pedimento, en el período del Programa Paisano.

No será aplicable la fase de contingencia en ventanas de mantenimiento, salvo de las operaciones a que se refiere el párrafo anterior o que se trate de mantenimiento mayor. Cuando se exceda el horario programado en el mantenimiento, se deberá levantar el respectivo reporte en mesa de servicios.

De igual manera las autoridades competentes en materia de comercio exterior podrán operar en fase de contingencia cuando el enlace de la dependencia lo crea conveniente, respecto a los trámites cuya facultad les corresponda.

- **Reporte en Mesa de Servicios**

TERCERO. - Las entidades que podrán realizar el reporte en mesa de servicios, para analizar la posible contingencia, son las siguientes:

- Las aduanas.
- La ACMA.
- La ACOA.
- Las Confederaciones y Asociaciones de Agentes Aduanales.
- Representaciones sectoriales.
- Organismos.
- Cámaras.
- Las autoridades competentes en materia de comercio exterior.
- Las empresas transportistas que realicen transmisiones a la Ventanilla Digital.
- Agentes internacionales de carga y empresas de mensajería.
- Recintos fiscalizados.



CUARTO. - Los Usuarios que detecten cualquiera de las circunstancias mencionadas en el numeral segundo de este apartado, deberán levantar un reporte en mesa de servicios VUCEM al 01 800 2863133, para llamadas provenientes de los Estados Unidos de América y Canadá +1 844 549 7885 con la siguiente información:

- Confirmar que la falla se presenta en el ambiente de producción (la dirección electrónica del ambiente de prueba comienza con www2.).
- 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, detalle específico ante la falla o incidente.
- Datos de la persona a quién se le presenta el evento:
 - Nombre.
 - Teléfono de contacto.
 - Correo electrónico.

Una vez levantado el reporte se deberá notificar al correo electrónico ventanillaunica@sat.gob.mx y contactovucem@sat.gob.mx, indicando el número correspondiente reporte.

- **Procedimiento para la fase de contingencia.**

QUINTO. - Una vez levantado el reporte y notificado, el SAT a través de la ACMA, realizará las acciones necesarias para identificar el origen del problema y el nivel de severidad, conforme a lo siguiente:

Nivel	Descripción
0 – Critico	Una falla crítica que impide la operación total de una aplicación que soporta una función de negocio.
1– Urgente	Falla a los sistemas que afecta a varias áreas pero existe una forma alterna de operar.
2 – Alta	Falla a los sistemas que afecta a una sola área pero existe una forma alterna de operar.
3 – Media	Falla a los sistemas que afectan a un grupo de usuarios reducido pero existe una forma alterna de operar.
4 – Baja	El proceso tiene un bajo impacto en la operación del negocio y su atención, por lo que existen alternativas de trabajo.



La ACMA realizará lo siguiente:

- a)** Determinará la causa y el tiempo estimado de solución.
- b)** Cuando determine que el nivel es crítico(0) ó urgente(1) se procederá conforme a lo siguiente:

1. El inicio de la fase de contingencia general se notificará cuando el tiempo estimado de solución sea superior a tres horas o que hayan transcurrido a partir de que se notifique el reporte conforme al numeral cuarto, último párrafo de este apartado, sin que se restablezca la Ventanilla Digital.

2. En el despacho aduanero de las operaciones que se enlistan a continuación, se comunicará el inicio de fase de contingencia, cuando el tiempo estimado de solución sea superior a 30 minutos o hayan transcurrido, a partir de que se notifique el reporte conforme al numeral cuarto, último párrafo de este apartado, sin que se restablezca la Ventanilla Digital:

- Cuya mercancía consista en materias explosivas, inflamables, corrosivas, contaminantes, radiactivas, perecederas o de fácil descomposición y de animales vivos y otras que representen un riesgo fitosanitario, zoonosanitario o de sanidad acuícola o salud humana.
- Las efectuadas por empresas certificadas.
- Las remesas en las operaciones que se efectúen con pedimentos consolidados.
- De exportación efectuadas mediante tráfico aéreo (en acuse de valor y digitalización).
- Las realizadas por pasajeros a través de un pedimento.

Cuando se determine que el nivel es urgente (1), la ACMA adicional al inicio de contingencia comunicará a los usuarios la forma alterna de operar en la Ventanilla Digital.

Tratándose de trámites, se comunicará a las autoridades competentes en materia de comercio exterior la falla en la Ventanilla Digital, a fin de que determinen la procedencia de la fase de contingencia en los trámites cuya competencia les corresponda.

- c)** Cuando se determine que el nivel de severidad de la falla es alta (2), se notificará la fase de contingencia específica, señalando los sistemas y/o las aduanas que operarán en la misma, así como las formas alternas de operar.



d) Determinará que la Ventanilla Digital no operará en fase de contingencia, en los siguientes supuestos:

- Cuando el tiempo estimado de solución es menor a treinta minutos o en su caso tres horas, conforme a lo señalado en el inciso a) del presente numeral.
- Cuando se determine que el nivel de severidad se ubica en media (3) ó baja (4).

En este caso, se comunicará a quien notificó la falla, que no se iniciará fase de contingencia, así como la forma alterna de operar, cuando aplique.

e) En el caso de falla en la Ventanilla Digital respecto a los trámites de las autoridades competentes en materia de comercio exterior, el inicio de la contingencia se determinará por parte del enlace de la dependencia conforme al apartado C, numeral tercero.

SEXTO. - En todos los casos a que se refiere este documento, el inicio de contingencia la comunicará el SAT, a través de la ACMA, mediante el correo electrónico ventanillaunica@sat.gob.mx, así como todas las comunicaciones relacionadas con la contingencia se efectuarán mediante este correo, incluso a las aduanas del país.

Tratándose de trámites y actos administrativos de otra dependencia la notificación se realizará cuando la ACMA, reciba la comunicación del enlace de la dependencia conforme del numeral tercero, segundo párrafo del apartado C.

SEPTIMO.- El restablecimiento de la Ventanilla Digital, se comunicará a través del correo electrónico ventanillaunica@sat.gob.mx con la hora y fecha de conclusión del programa de contingencia para efectos del despacho aduanero de las mercancías.

Tratándose de trámites se estará a lo dispuesto en el apartado correspondiente.

B. TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN DE VALOR Y DE COMERCIALIZACIÓN, ASÍ COMO DE LOS DOCUMENTOS DIGITALES, CONFORME A LAS REGLAS 1.9.18., 1.9.19. Y 3.1.29.

- **Causales de contingencia.**



PRIMERO.- Tratándose de las transmisiones de la información de valor y de comercialización, así como de los documentos digitales, el programa de contingencia de la Ventanilla Digital se aplicará cuando se presente cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) No sea posible obtener el número de acuse de valor y/o e-document de las transmisiones realizadas a la Ventanilla Digital o a los servicios web de la misma o estas tarden más de 30 minutos en responder.
- b) La aduana no pueda visualizar y/o consultar en los programas institucionales y/o en el portal de la Ventanilla Digital la información de los números de acuse de valor y los documentos digitalizados.
- c) Cuando el SAAI no identifique el número del acuse de valor y/o los e-documents, al momento de la validación o durante el despacho de las mercancías.

SEGUNDO.- Los Usuarios señalados en el numeral tercero del apartado A, podrán levantar el reporte en mesa de servicios VUCEM al 01 800 286 3133 en donde adicional a lo señalado en el numeral cuarto del citado apartado, deberán proporcionar las siguientes evidencias:

- **Portal de la Ventanilla Digital:** Flujo completo en impresiones de pantallas completas actualizadas de lo que está realizando en la Ventanilla Digital, donde se observe desde que se firma en la Ventanilla 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.
- **Web Service:** Adjuntar archivos XML de la petición que se está realizando (request y response).

El análisis de la falla, el inicio de la fase de contingencia y las notificaciones se realizarán conforme al apartado de disposiciones generales del presente documento.

- **Usuarios de comercio exterior.**

TERCERO. - Los usuarios de comercio exterior procederán, una vez declarada la fase de contingencia, en operaciones con pedimentos individuales de la siguiente manera:

- a) Cuando no se cuente con el número de acuse de valor y/o e-document, conforme a los supuestos previstos en los incisos a), b) y c) del numeral segundo del apartado A; así como



inciso a) del numeral primero de este apartado, al validar el pedimento no se deberá declarar el número de acuse de valor y/o los e-documents.

En sustitución del número de acuse de valor se deberán declarar los datos del proveedor/comprador previstos en el anexo 22 de las Reglas, en el registro 505 acorde al Manual Técnico SAAI, y en su caso los datos del destinatario en el registro 520, de igual manera se deberá declarar el identificador “OC” que corresponde a “Operaciones tramitadas en fase de contingencia de la Ventanilla Digital” conforme al apéndice 8 del citado anexo 22 de las Reglas y anexar copia de la factura comercial con los datos a que se refiere la Regla 3.1.7.

Una vez validado y pagado el pedimento, se deberán presentar las mercancías ante el mecanismo de selección automatizado cuando corresponda, con dos ejemplares del pedimento o del formato denominado “Impresión simplificada del pedimento” y en sustitución de los e-documents, se deberá anexar físicamente la documentación que de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables se deban acompañar al pedimento.

Uno de los ejemplares del pedimento o de la impresión simplificada del pedimento con los anexos se destinará a la aduana.

Únicamente en las operaciones tramitadas al amparo de este inciso, prevalecerán los anexos presentados físicamente ante la aduana.

- b)** Tratándose de aquellos pedimentos que se validen declarando los números de acuse de valor y/o los e-documents y el SAAI no los identifique, respondiendo con los errores “*El COVE declarado no existe a nivel central*” y/o “*el e-document no existe a nivel central*”, y no permita la validación del pedimento, ya que se declare el inicio de contingencia el agente o apoderado aduanal deberá nuevamente validar el pedimento declarando el número de acuse de valor y/o los e-documents correspondientes.

Una vez validado y pagado el pedimento, se procederá conforme a lo señalado en los párrafos tercero y cuarto del inciso anterior. En estas operaciones prevalecerán los anexos presentados físicamente ante la aduana.

- c)** Tratándose de las operaciones que cuenten con el número de acuse de valor y/o e-document, y el mismo se encuentre declarado en el pedimento debidamente validado y pagado, se deberán presentar ante el mecanismo de selección automatizado, cuando corresponda, junto con la mercancía cumpliendo con las disposiciones jurídicas aplicables a la operación.



- d) Cuando durante el reconocimiento y/o facultades de comprobación el personal de la aduana no pueda visualizar y/o consultar en los sistemas institucionales y/o en el portal de la Ventanilla Digital la información de valor y de comercialización o los documentos digitalizados, el agente, apoderado aduanal, y/o poseedor o tenedor de las mercancías de comercio exterior, deberá presentar físicamente los documentos que de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables se deban acompañar al pedimento. En estas operaciones prevalecerán los anexos presentados físicamente ante la aduana.

CUARTO. - Los usuarios de comercio exterior procederán en operaciones con pedimento consolidado de la siguiente manera:

- a) Cuando no se cuente con el número de acuse de valor, en el caso de las remesas del pedimento consolidado, se presentará la mercancía ante el mecanismo de selección automatizado con dos ejemplares del formato denominado “aviso consolidado” acompañado de la copia de la factura comercial con los datos a que se refiere la Regla 3.1.7. y copia del documento con el que se acredite el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias.

En el formato de aviso consolidado y en el código de barras a que se refiere el apéndice 17 del anexo 22 de las Reglas, se deberá declarar el número de factura o el número asignado a la relación de facturas, en sustitución del número de acuse de valor.

En el caso de operaciones en las que se cuente con la factura electrónica de comercio exterior (CFDI), se deberá declarar los 36 caracteres del número de folio fiscal de CFDI en el campo de observaciones del aviso consolidado y en el código de barras se asentarán únicamente los últimos 13 caracteres del número de folio fiscal, además de anexar la representación impresa del CFDI a los dos ejemplares del aviso consolidado que se presentan a la aduana de despacho.

Asimismo, en el formato de aviso consolidado y en la copia de la factura comercial o factura electrónica se deberá asentar la firma autógrafa o Fiel del agente aduanal, apoderado aduanal o mandatario del agente aduanal, que promueve el despacho aduanero y en el campo de observaciones se deberá indicar que la operación se está realizando en fase de contingencia de la Ventanilla Digital. Uno de los ejemplares del aviso consolidado con los anexos se destinará a la aduana.

Posteriormente, una vez restablecida la Ventanilla Digital se deberá realizar la transmisión de la información de valor y de comercialización y se deberá asentar en el registro 505 del pedimento el número de acuse de valor correspondiente a la remesa, de igual manera para



el cierre del consolidado se deberá indicar en el campo de observaciones del pedimento las remesas que se tramitaron en fase de contingencia de la Ventanilla Digital.

Para efectos del párrafo anterior, si la Ventanilla Digital se encuentra en fase de contingencia el último día de la presentación del pedimento consolidado, no será necesario declarar el acuse de valor de las remesas que se tramitaron en contingencia, siempre que en el pedimento se declaren los datos del vendedor/comprador en el citado registro 505 y el identificador “OC”.

De igual manera, no será necesario declarar los e-documents correspondientes del pedimento, siempre que se presente un ejemplar del mismo acompañado de los anexos ante la aduana mediante oficialía de partes.

- b)** Tratándose de las operaciones que cuenten con el número de acuse de valor, deberán presentar ante el mecanismo de selección automatizado la mercancía acompañada del formato denominado aviso consolidado cumpliendo con las disposiciones jurídicas aplicables a la operación.

Cuando durante el reconocimiento aduanero y/o facultades de comprobación, el personal de la aduana no pueda visualizar y/o consultar en los programas institucionales y/o en el portal de la Ventanilla Digital la información de valor y de comercialización o los documentos digitalizados, el agente, apoderado aduanal y/o poseedor o tenedor de las mercancías de comercio exterior, deberá presentar físicamente copia de la factura con los datos a que refiere la Regla 3.1.7., así como copia del documento con el que se acredite el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias en términos de lo previsto por el artículo 37-A, fracción V de la Ley.

- c)** Cuando la Ventanilla Digital se encuentre en fase de contingencia durante las últimas tres horas del día para la presentación del cierre del pedimento consolidado, el agente o apoderado aduanal al elaborar el pedimento no deberá declarar los e-documents correspondientes y se deberá declarar el identificador “OC” que corresponde a “Operaciones tramitadas en fase de contingencia de la Ventanilla Digital” conforme al apéndice 8 del citado anexo 22 de las Reglas.

Una vez validado y pagado el pedimento consolidado, se deberá presentar un ejemplar del mismo con sus anexos ante la aduana mediante oficialía de partes.

QUINTO. - Una vez restablecida la Ventanilla Digital, los pedimentos validados o pagados durante la fase de contingencia se podrán presentar ante el mecanismo de selección automatizado aún



con posterioridad al cierre de la misma conforme al inciso b) del numeral tercero de este apartado, relativo a pedimentos individuales, en los plazos señalados en el artículo 83 de la Ley, sin que sea necesario realizar las transmisiones previstas en las Reglas 1.9.18. y 3.1.29.

Los usuarios de comercio exterior podrán presentar posteriormente el pedimento de rectificación correspondiente, con la finalidad de anexar digital o electrónicamente los anexos del pedimento a la operación de comercio exterior tramitada en fase de contingencia y así contar con el archivo electrónico.

Las remesas de consolidado podrán ser presentadas, ante el mecanismo de selección automatizada conforme al inciso a) del numeral cuarto de este apartado, aun con posterioridad al cierre de la contingencia en el resto del día.

La presentación del cierre del pedimento se realizará conforme a lo dispuesto en la regla 3.1.30., sin que sea necesaria su presentación física ante la aduana.

- **Aduanas del País.**

SEXTO. - Una vez que se haya declarado el inicio de la fase de contingencia, el personal de la aduana procederá de la siguiente manera en operaciones con pedimentos individuales:

- a) Tratándose de pedimentos validados y pagados en los que se haya declarado el número de acuse de valor y los e-documents, podrán modularse con los dos ejemplares del pedimento o del formato denominado “impresión simplificada del pedimento”, según corresponda, junto con copia de los anexos presentados físicamente.
- b) Tratándose de pedimentos que durante el reconocimiento aduanero y/o facultades de comprobación, el personal de la aduana no pueda visualizar y/o consultar en los programas institucionales y/o en el portal de la Ventanilla Digital la información de valor y de comercialización, o los documentos digitalizados, se solicitará al agente, apoderado aduanal y/o poseedor o tenedor de las mercancías de comercio exterior, los documentos que de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables se deban anexar al pedimento.

Una vez concluido el reconocimiento aduanero, el verificador deberá fotocopiar el documento aduanero presentado, y se anexaran los documentos adjuntos al pedimento presentados por el agente o apoderado aduanal y/o poseedor o tenedor de las mercancías de comercio exterior. En estas operaciones prevalecerán los anexos presentados físicamente ante la aduana, respecto a los transmitidos a la Ventanilla Digital.



- c) En los pedimentos en los que no se haya declarado el número de acuse de valor ni los documentos, podrán activar el mecanismo de selección automatizado pedimento o el formato “impresión simplificada del pedimento”, según corresponda, en dos ejemplares, anexando los documentos que de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables se deban acompañar al pedimento. Uno de los ejemplares con anexos corresponderá a la aduana.

SEPTIMO.- Una vez que se haya declarado el inicio de la fase de contingencia, la aduana procederá en remesas de consolidado de la siguiente manera:

- a) Operaciones en las que se declare el número de acuse de valor en el formato denominado aviso consolidado y en el código de barras, deberán modularse con un ejemplar del formato, sin que sea necesario que la aduana se quede con un ejemplar.
- b) Operaciones en las que antes del inicio de la fase de contingencia al momento de la modulación el sistema responda con el error “El COVE declarado no existe” deberán modular nuevamente la remesa una vez notificada la fase de contingencia.
- c) Cuando los Usuarios no cuenten con número de acuse de valor, se deberá permitir la operación conforme a lo señalado en el numeral cuarto, inciso a) del presente apartado.
- d) Operaciones que durante el reconocimiento aduanero el personal de la aduana no pueda visualizar y/o consultar en los sistemas institucionales y/o en el portal de la Ventanilla Digital, la información de valor y de comercialización, se solicitará al agente o apoderado aduanal copia de la factura con los datos a que se refiere la Regla 3.1.7., y copia de los documentos que comprueben el cumplimiento de restricciones y regulaciones no arancelarias.

Una vez concluido el reconocimiento aduanero el verificador deberá fotocopiar el documento aduanero presentado, al cual se le anexarán los documentos señalados en el párrafo anterior.

- e) Tratándose de la presentación del cierre del pedimento consolidado y la Ventanilla se encuentre en fase de contingencia se permitirá la presentación del pedimento y sus anexos mediante oficialía de partes conforme a lo señalado en numeral cuarto de este apartado.

OCTAVO. - Una vez restablecida la Ventanilla Digital, la aduana deberá realizar lo siguiente:

- a) El administrador o las personas designadas por éste, deberán determinar si es necesario ampliar los horarios para el despacho de las mercancías.



- b)** El administrador o las personas que para tal efecto se designen, deberán levantar acta circunstanciada de hechos en la que se haga constar los siguientes datos de la contingencia: inicio, operaciones tramitadas y cierre.
- c)** Los documentos aduaneros recibidos por la aduana durante la fase de contingencia, deberán ser remitidos a la cuenta comprobada documental, junto con copia del acta circunstanciada de hechos.
- d)** Se permitirá la modulación de los pedimentos validados y pagados durante la fase de contingencia aún con posterioridad al cierre de la misma conforme al numeral tercero del presente apartado, sin que sea necesaria la transmisión prevista en las reglas 1.9.18. y 3.1.29., en los plazos señalados en el artículo 83 de la Ley.
- e)** Se permitirá la modulación de las remesas de consolidado en el transcurso del día, aún con posterioridad al cierre de la contingencia de aquellas que no cuenten con número de acuse de valor, siempre que se presenten conforme al inciso a) del numeral cuarto del presente apartado.
- f)** La aduana deberá recibir los pedimentos consolidados validados y pagados en fase de contingencia, conforme a lo señalado en el numeral cuarto del presente apartado del presente documento.

C. TRÁMITES

- **Causales de contingencia.**

PRIMERO. - Tratándose de los trámites y actos administrativos que se realizan en la Ventanilla Digital el programa de contingencia se aplicará cuando se presente cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) La aduana no pueda visualizar y/o consultar en los programas institucionales y/o en el portal de la Ventanilla Digital la información de actos administrativos emitidos por las autoridades competentes en materia de comercio exterior.
- b) Cuando las autoridades competentes en materia de comercio exterior no puedan recibir, emitir, notificar y realizar demás actos relacionados con los trámites de la Ventanilla Digital



SEGUNDO.- Los Usuarios señalados en el numeral tercero del apartado A, podrán levantar el reporte en mesa de servicios VUCEM al 01 55 26268200, para llamadas proveniente de los Estados Unidos de América y Canadá + 8666821854 en donde adicional a lo señalado en el numeral cuarto del citado apartado, se deberán proporcionar las siguientes evidencias:

- **Portal de la Ventanilla Digital:** Flujo completo en impresiones de pantallas completas actualizadas de lo que está realizando en la Ventanilla Digital, donde se observe desde que se firma en Ventanilla Digital, hasta que se presenta el error, en todas ellas se debe observar los datos del firmante en la parte superior derecha, el explorador que está utilizando, la fecha y hora.
- **Web Service:** Adjuntar archivos XML de la petición que se está realizando, (request y response).

TERCERO. Las autoridades competentes en materia de comercio exterior deberán declarar el inicio de la fase de contingencia en Ventanilla Digital para la recepción, emisión, notificación y para realizar demás actos relacionado con los trámites cuya facultad les corresponda, siempre que haya falla en la Ventanilla Digital, así como en caso fortuito o fuerza mayor que afecte la operatividad de estos actos administrativos.

El Enlace de la Dependencia designado realizará la comunicación de la fase de contingencia a la ACMA y a la ACOA mediante correo electrónico, marcando fecha y hora del inicio de la contingencia.

Así mismo, el Enlace de la Dependencia notificará a las unidades administrativas de su competencia, el inicio de la fase de contingencia mediante correo electrónico marcando fecha y hora del inicio de la contingencia.

CUARTO.- Cuando la aduana no pueda visualizar la información de los documentos relacionados con el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias o de los actos administrativos emitidos por las autoridades competentes en materia de comercio exterior, previsto en el supuesto señalado en el numeral primero, inciso a) de este apartado, el inicio de contingencia se declarará por el SAT a través de la ACMA, mediante correo electrónico ventanillaunica@sat.gob.mx, conforme al numeral sexto del apartado A.

QUINTO.- El restablecimiento de la Ventanilla Digital, se comunicará al Enlace de la Dependencia a través del correo electrónico antes citado.



El Enlace de la Dependencia comunicará la fecha y hora del cierre de contingencia que considere conveniente, para la conclusión de la misma, la cual se realizará mediante correo electrónico a la ACMA y a las Unidades Administrativas de la dependencia, a fin de que se realice la notificación correspondiente mediante el citado correo a los usuarios de comercio exterior.

Cuando la ACMA comunique el restablecimiento de la Ventanilla Digital, las demás autoridades en materia de comercio exterior, conforme a su análisis, podrán comunicar la continuidad de dicha contingencia de los trámites cuya facultad les corresponde, aún y cuando la Ventanilla Digital se encuentre estable, la cual se realizará mediante correo electrónico, a fin de agilizar la operación.

La ACMA determinará y comunicará a través del correo ventanillaunica@sat.gob.mx, el cierre de la fase de contingencia cuando la aduana no pueda visualizar la información de los documentos a que se refiere el numeral cuarto de este apartado.

Autoridades competentes en materia de comercio exterior.

SEXTO. - Una vez que se haya declarado el inicio de la contingencia, las autoridades competentes en materia de comercio exterior procederán de la siguiente manera:

- a)** Las solicitudes y promociones podrán ser recibidas mediante escrito libre o mediante el formato determinado para tal efecto, cuando este exista, cumpliendo con las disposiciones jurídicas aplicables a cada trámite, o en los sistemas alternos disponibles para contingencias.
- b)** La presentación de la solicitud y sus anexos podrá hacerse en las oficinas de las autoridades competentes de comercio exterior. Asimismo, dicha solicitud podrá presentarse por correo certificado o mensajería, con acuse de recibo, cuando aplique, o en los sistemas alternos disponibles para casos de contingencia, cuando se cuenten con ellos. En todos los casos las autoridades entregarán o remitirán al particular un acuse de recibo en el cual conste de manera fehaciente la fecha de presentación respectiva.
- c)** Se podrán emitir los actos administrativos derivados de la solicitud o promoción presentada por escrito y mediante ventanilla, con la firma autógrafa de la autoridad facultada para tal efecto y en formatos diferentes a los establecidos en Ventanilla Digital salvo en aquellos casos en que la ley autorice otra forma de expedición.
- d)** Las notificaciones y actos administrativos relacionados con el presente apartado se deberán realizar conforme a las disposiciones jurídicas aplicables al trámite.



- e) Las autoridades competentes en materia de comercio exterior podrán emitir las resoluciones a sus trámites en el sistema alternativo que se destine para tal fin, cuando cuenten con el mismo.
- f) Tratándose de los actos emitidos por escrito o en los sistemas alternos podrán ser transmitidos al SAAI, siempre que la autoridad competente en materia de comercio exterior cuente con los medios para realizarlo.
- g) Tratándose de solicitudes que se encuentren pendientes de resolución en la Ventanilla Digital, la SAGARPA, a través de SENASICA, podrán autorizar, siempre que se compruebe el cumplimiento de los requisitos sanitarios de las disposiciones legales aplicables, que se realice la importación de mercancía sujeta a regulación por parte de ésta, mediante el Dictamen de Revisión Documental siempre que ostente la firma autógrafa del servidor público facultado, el sello de la dependencia y la leyenda que se cita a continuación:

“El presente documento se expide en la fase de contingencia de la Ventanilla Digital, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo que establece la clasificación y codificación de mercancías cuya importación está sujeta a regulación por parte de SAGARPA, a través del SENASICA, publicado en el DOF el 03 de septiembre de 2012 y subsecuentes modificaciones, es válido para hacer constar el cumplimiento a lo señalado en el citado Acuerdo y demás disposiciones legales aplicables”

SEPTIMO. -La ACMA comunicará al enlace de la dependencia el restablecimiento de la Ventanilla Digital, quienes podrán mantener la continuidad de dicha contingencia, de los trámites cuya facultad les corresponde, aún y cuando la misma se encuentre estable.

Para efectos del párrafo anterior, el enlace de dependencia deberá comunicar la continuidad de la contingencia a la ACMA mediante correo electrónico.

Asimismo, la autoridad concluirá los trámites ingresados en el sistema alternativo y podrán extraer la información conforme a los plazos y especificaciones definidas por la ACMA en coordinación con las autoridades competentes en materia de comercio exterior, con el objeto de que posteriormente los actos administrativos emitidos y notificados en la fase de contingencia sean almacenados en la Ventanilla Digital.

Tratándose de aquellas solicitudes que se encontraban en dictamen en la Ventanilla Digital, y la autoridad emitió un acto administrativo por escrito y con firma autógrafa, la autoridad en la Ventanilla Digital deberá elegir la opción de rechazo, indicando en el campo de observaciones del



trámite que en la solicitud ya se emitió un acto administrativo, indicando el número de oficio y fecha de dicho acto, así mismo se comunicará que se utilizó para la emisión de dicho acto, el pago de derechos exhibido en el presente trámite.

Tratándose de las solicitudes que se encontraban en dictamen en la Ventanilla Digital, y SAGARPA- SENASICA autorizó la importación de mercancía sujeta a regulación por parte de ésta, mediante el Dictamen de Revisión Documental, conforme al numeral sexto, inciso g) de este apartado, SAGARPA-SENASICA deberá dictaminar favorablemente la solicitud en la Ventanilla Digital.

- **Usuarios de Comercio Exterior**

OCTAVO. - Una vez que se haya declarado el inicio de la contingencia, los Usuarios de Comercio Exterior procederán de la siguiente manera:

- a)** Cuando se trate de la captura de trámites para el cumplimiento de regulaciones no arancelarias de las autoridades competentes en materia de comercio exterior, el usuario podrá capturar su solicitud en un sistema alternativo al de la Ventanilla Digital, a fin de que se pueda iniciar el proceso respectivo, siempre que la autoridad cuente con el mismo, o bien la solicitud también podrá presentarse físicamente cumpliendo con las disposiciones jurídicas aplicables, así también se debe presentar el pago de derechos del trámite el cual debe realizarse a través del esquema e5cinco, cuando corresponda.
- b)** En el caso de solicitudes que cuenten con el Dictamen de Revisión Documental emitido en el portal de la Ventanilla Digital, solicitarán la atención del trámite con dichos documentos, presentando físicamente la documentación aplicable y presentando el comprobante del pago de derechos, el cual debe ser el mismo que se registró en el portal de la Ventanilla Digital realizado en el esquema e5cinco, cuando corresponda.
- c)** En el caso de las solicitudes, pendientes de resolución en la Ventanilla Digital, se podrá presentar petición mediante escrito libre solicitando que se emita resolución en el sistema alternativo con firma autógrafa e indicando el número de folio señalado en el acuse emitido por la Ventanilla Digital al momento de la recepción del trámite original, asimismo se deberá adjuntar físicamente el formato correspondiente al trámite, cuando exista, y la documentación aplicable cuando se presenta de manera física, así como el comprobante del pago de derechos, el cual debe ser el mismo que se registró en el portal de la Ventanilla Digital realizado en el esquema e5cinco, cuando corresponda.

- **Aduanas del País.**

Página 23 de 27

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



NOVENO. - Una vez que se haya declarado el inicio de la contingencia, el personal de las Aduanas del País procederá de la siguiente manera:

- a) Permitirá la importación de mercancía sujeta a la regulación por parte de la SAGARPA-SENASICA, con el Dictamen de Revisión Documental señalado en el numeral sexto, inciso g) de este apartado, o con el formato de resolución emitido en el sistema alterno que se anexe al pedimento aún con posterioridad al cierre de la fase de Contingencia.
- b) Tratándose de pedimentos que durante el reconocimiento aduanero y/o facultades de comprobación, el personal de la aduana no pueda visualizar y/o consultar en los sistemas institucionales y/o en el portal de la Ventanilla Digital la información del permiso o documento con el que se acredita el cumplimiento de las restricciones y regulaciones no arancelarias, se solicitará al agente, apoderado aduanal y/o poseedor o tenedor de las mercancías de comercio exterior, los documentos que de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables se deban anexar al pedimento.

D. TRANSMISIÓN ELECTRÓNICA DEL MANIFIESTO DE CARGA Y GUÍAS AÉREAS A QUE SE REFIEREN LAS REGLAS 1.9.10. Y 1.9.17.

- **Causales de contingencia.**

PRIMERO. Tratándose de las transmisiones del manifiesto de carga y guías aéreas, el programa de contingencia de la Ventanilla Digital se aplicará cuando se presente cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Cuando no se puedan realizar las transmisiones electrónicas de la información contenida en las guías y manifiesto de carga aéreo.
- b) Cuando la Ventanilla Digital no envíe la respuesta con la aceptación de las guías y manifiestos de carga aérea o su rechazo (XML Response Message XFNM).
- c) La aduana no pueda visualizar y/o consultar en el portal de la Ventanilla Digital la información del manifiesto de carga aéreo y guías aéreas.
- d) Cuando el SAAI no identifique el número de guía transmitido a la Ventanilla Digital al momento de la validación del pedimento.



- e) Cuando los Recintos Fiscalizados no reciban la información del manifiesto de carga y de las guías aéreas.

- **Reporte en Mesa de Servicios**

SEGUNDO. - Cuando se realice el reporte en mesa de servicios adicional a la información señalada en el numeral cuarto del apartado A, se deberán proporcionar las siguientes evidencias:

- a) Número de guía aérea o Manifiesto de carga
- b) En caso de ser necesario la mesa de servicios podrá solicitar los mensajes XML de petición transmitido a la Ventanilla Digital con las guías y manifiestos de carga aérea.
- c) URL de respuesta.
- d) CAAT Aéreo.

TERCERO. - Una vez levantado el reporte en mesa de servicios, el SAT a través de la ACMA realizará las acciones necesarias para identificar el origen del problema y el nivel de severidad conforme al apartado A del presente programa, la notificación del inicio de fase de contingencia se realizará mediante el correo electrónico ventanillaunica@sat.gob.mx, de igual manera, cuando el portal de la Ventanilla se encuentre operando se comunicará el inicio de contingencia a través del mismo en el apartado de “alertas”, por lo que en este caso ya no será necesario presentar el reporte en mesa de servicios VUCEM.

- **Procedimiento a seguir declarada la contingencia.**

CUARTO. - Declarada la contingencia de acuerdo a lo señalado en el apartado de disposiciones generales, y cuando exista imposibilidad de transmitir las guías aéreas y el manifiesto de carga, se procederá conforme a lo siguiente:

- a) La empresa de transportación aérea, agente internacional de carga o empresa de mensajería, deberá enviar al correo electrónico que corresponda de acuerdo al directorio de contactos contenido en el anexo 1 del presente programa, la información del manifiesto aéreo y de la guía aérea, en documento electrónico con los datos y en los plazos señalados en la Reglas 1.9.10. y 1.9.17., indicando en el asunto el número de manifiesto, número de vuelo y CAAT de la empresa transportista.

De igual manera, deberán enviar al Recinto fiscalizado y por los medios electrónicos que estime necesarios, la información del manifiesto aéreo y de las guías, con los datos señalados en las Reglas citadas en el párrafo anterior.



- b) La empresa de transportación aérea, agente internacional de carga o empresa de mensajería deberán proporcionar, por los medios electrónicos que considere necesarios, a los agentes o apoderados aduanales copia de la guía de que se trate.
- c) Al elaborar el pedimento se deberá seguir declarando los números de guía aérea que correspondan en el registro 503 “Guías”, acorde al Manual Técnico SAAI y adicionalmente se deberán anexar dichas guías digitalmente al pedimento, declarando el número de e-document correspondiente.

Una vez restablecida la Ventanilla Digital, el SAT a través de la ACMA notificará mediante correo electrónico el fin de la contingencia, por lo que las empresas de transportación aérea, así como los agentes internacionales de carga y las empresas de mensajería, deberán transmitir electrónicamente a la Ventanilla Digital en un plazo máximo de 24 horas, a partir de la conclusión de la fase de contingencia, la información que no pudo ser transmitida de las guías aéreas y/o manifiesto de carga.

QUINTO. Tratándose de operaciones en las que se haya realizado la transmisión de las guías aéreas, pero al momento de la validación del pedimento (en el que se declaró el número de guía) el SAAI responda con el error de identificación de la guía y no permita la validación del pedimento el agente o apoderado aduanal deberá nuevamente validar el pedimento una vez que se inicie la fase de contingencia, declarando para ello el número de guía aérea y se deberá anexar digitalmente al pedimento, declarando el número de e-document correspondiente.

SEXTO. Tratándose de pedimentos que durante el reconocimiento aduanero y/o facultades de comprobación, el personal de la aduana no pueda visualizar y/o consultar en el portal de la Ventanilla Digital la información de la guía aérea, se solicitará al agente, apoderado aduanal y/o poseedor o tenedor de las mercancías de comercio exterior, copia de la misma.

Cualquier duda o sugerencias favor de indicarla al correo ventanillaunica@sat.gob.mx.



Anexo 1

Código Aduana	Nombre Aduana	Cuenta de correo Aduana
010	Acapulco	manifiestosaaereos-adu010@sat.gob.mx
070	Ciudad Juarez	manifiestosaaereos-adu070@sat.gob.mx
121	Guaymas	manifiestosaaereos-adu121@sat.gob.mx
140	La Paz	manifiestosaaereos-adu140@sat.gob.mx
160	Manzanillo	manifiestosaaereos-adu160@sat.gob.mx
230	Nogales	manifiestosaaereos-adu230@sat.gob.mx
240	Nuevo Laredo	manifiestosaaereos-adu240@sat.gob.mx
270	Piedras Negras	manifiestosaaereos-adu270@sat.gob.mx
280	Progreso	manifiestosaaereos-adu280@sat.gob.mx
430	Veracruz	manifiestosaaereos-adu430@sat.gob.mx
460	Torreón	manifiestosaaereos-adu460@sat.gob.mx
470	AICM	manifiestosaaereos-adu470@sat.gob.mx
480	Guadalajara	manifiestosaaereos-adu480@sat.gob.mx
520	Monterrey	manifiestosaaereos-adu52@sat.gob.mx
530	Cancún	manifiestosaaereos-adu530@sat.gob.mx
640	Querétaro	manifiestosaaereos-adu640@sat.gob.mx
650	Toluca	manifiestosaaereos-adu650@sat.gob.mx
670	Chihuahua	manifiestosaaereos-adu670@sat.gob.mx
732	Aguascalientes	manifiestosaaereos-adu732@sat.gob.mx
750	Puebla	manifiestosaaereos-adu750@sat.gob.mx
830	Dos Bocas	manifiestosaaereos-adu830@sat.gob.mx
840	Guanajuato	manifiestosaaereos-adu840@sat.gob.mx