



ventanilla única

## Hoja Informativa 60

México, D.F., a 17 de abril de 2012.

*Asómate a ventanilla...es única*

Con la finalidad de atender de manera ágil y oportuna la resolución de incidentes referentes a la operación de Ventanilla Única, es indispensable se tenga presentes las siguientes consideraciones al llamar a la Mesa de ayuda VUEM (01 800 00 88 236):

- El usuario deberá exponer a detalle la problemática que se generó durante el uso de Ventanilla Única.
- Los operadores les harán preguntas básicas como:
  - o Datos Personales
  - o Número telefónico
  - o Correo electrónico
  - o Si ingreso a Ventanilla Única con FIEL o sin FIEL
  - o Si se hizo la operación en ambiente de pruebas o producción
  - o RFC o CURP del usuario que presenta la problemática y el rol de la persona que presenta el error

Con el fin de brindar un servicio eficiente, y agilizar así la resolución de su problema es necesario tener a la mano la información antes mencionada.

- Es indispensable hacer llegar vía e-mail pantallas en las cuales contengan el error que se generó.
- En el caso de errores con el Servicio Web es necesario contar con los archivos de petición y en su caso respuesta (Request y Response) y anexarlos vía e-mail.

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)



- Finalmente se generará el número de reporte asignado a la problemática reportada
- Se recomienda guardar este número, con objeto de dar seguimiento al origen de la problemática y posibles soluciones.

Cualquier duda o sugerencias favor de indicarla 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)