

## PROTOCOLO DE CONTINGENCIA APLICATIVO INFORMÁTICO DE LOS SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN- EXPORTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR - VUCE

### OBJETIVO:

Establecer el procedimiento a seguir en los eventos que se presenten fallas en el aplicativo informático de Sistemas Especiales de Importación- Exportación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE y en el sistema informático electrónico de la Dirección de Impuestos y Aduanas – DIAN, respecto a la información de dicha entidad validada por la VUCE.

En casos de inconvenientes en el aplicativo de la VUCE que impidan a los usuarios de Sistemas Especiales de Importación- Exportación y terceros responsables de efectuar la presentación de los estudios de demostración de los programas de Materias Primas (MP), se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento para establecer la aplicación de la contingencia.

### PROCEDIMIENTO

Los eventos de contingencia para el aplicativo informático de la VUCE corresponderán a las situaciones que se describen a continuación:

#### 1. Ventanilla Única de Comercio Exterior- VUCE

Cuando se presenten inconvenientes en el aplicativo informático de los Sistemas Especiales de Importación – Exportación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE, la Oficina de Sistemas de Información del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reportará los inconvenientes presentados mediante correo electrónico a la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones y al Grupo de Sistemas Especiales de Importación – Exportación y Comercializadoras Internacionales, los que evaluarán el inicio de la contingencia. Si esta procede, se informará a los usuarios a través de la página web de la VUCE en la sección de noticias ([www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co)).

Una vez superada la contingencia, la Oficina de Sistemas de Información lo comunicará a la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones y al Grupo de Sistemas Especiales de Importación – Exportación y Comercializadoras Internacionales, los que darán a conocer el levantamiento de la contingencia a los usuarios a través de la página web de la VUCE en la sección de noticias ([www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co)).

Dirección de Comercio Exterior

## 2. Mantenimiento del aplicativo de los Sistemas Especiales de Importación – Exportación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE.

Cuando se presente mantenimiento del aplicativo que impida la presentación de los estudios de demostración por parte de los usuarios, se establecerá la contingencia. Para ello, será la Oficina de Sistemas de Información del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo la que reportará esta situación a la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones y al Grupo de Sistemas Especiales de Importación – Exportación y Comercializadoras Internacionales. En este sentido, se establecerá la contingencia por parte de dicho Grupo y publicará a través de la página web de la VUCE en la sección de noticias ([www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co)).

Una vez finalizado el mantenimiento la Oficina de Sistemas de Información comunicará a la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones y al Grupo de Sistemas Especiales de Importación – Exportación y Comercializadoras Internacionales los que informarán el levantamiento de la contingencia a los usuarios a través de la página web de la VUCE en la sección de noticias ([www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co)).

## 3. Servicios Informáticos Electrónicos de la DIAN

En caso de inconvenientes en los servicios informáticos electrónicos de la DIAN, que impidan a los usuarios de los Sistemas Especiales de Importación - Exportación efectuar la presentación de los estudios de demostración de los programas de Materias Primas (MP), se procederá así:

- La Oficina de Sistemas de Información del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reportará las fallas de los servicios informáticos electrónicos de la DIAN a través de correo electrónico a la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones y al Grupo de Sistemas Especiales de Importación – Exportación y Comercializadoras Internacionales, los que establecerán la contingencia y comunicará a los usuarios a través de la página web de la VUCE en la sección de noticias ([www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co)).
- La contingencia continuará hasta que la DIAN notifique nuevamente al Ministerio la normalidad en el servicio. Una vez superada la contingencia, la Oficina de Sistemas de Información reportará a la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones y al Grupo de Sistemas Especiales de Importación – Exportación y Comercializadoras Internacionales los que darán a conocer el levantamiento de la contingencia a los usuarios a través de la página web de la VUCE en la sección de noticias ([www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co)).

En los tres eventos citados anteriormente, una vez levantada la contingencia, el usuario de los Sistemas Especiales de Importación – Exportación tendrá tres (3) días calendario para presentar el estudio de

011 30 MAR. 2017

Dirección de Comercio Exterior

demonstración de los programas de materia primas (MP) a través del aplicativo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE, sin que se genere extemporaneidad; dicho plazo no será prorrogable.





011 30 MAR. 2017

Dirección de Comercio Exterior

**GUIA DE INCIDENCIAS APLICATIVO INFORMÁTICO DE LOS SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-  
EXPORTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR - VUCE**

En el evento que se genere dificultad en la presentación de los estudios de demostración de los programas de Materias Primas (MP) a través del aplicativo informático de los Sistemas Especiales de Importación – Exportación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE, es necesario enviar un correo electrónico a [seiexp@mincit.gov.co](mailto:seiexp@mincit.gov.co), en donde se evidencie:

- Número de programa
- Nit
- Descripción de error
- Imagen de error
- Adjuntar archivos planos o documentos PDF (Resumen o acta de desperdicios), cuando se requiera.

