



# Parte V

## Preguntas Frecuentes

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I. PREGUNTAS FRECUENTES DE SICEX .....</b>	<b>3</b>
1. ¿Qué es SICEX? .....	3
2. ¿Cómo se puede incorporar mi empresa a SICEX? .....	3
3. ¿Cuáles son los mercados disponibles para tramitar por SICEX? .....	3
4. ¿Qué códigos de productos están vigentes en SISCOMEX y en SICEX? .....	3
5. ¿Cuáles son los trámites que puedo realizar por la plataforma SICEX? .....	3
6. ¿Dónde puedo solicitar soporte para una operación realizada por SICEX? .....	4
<b>CAPÍTULO II. PREGUNTAS FRECUENTES DE SISCOMEX.....</b>	<b>4</b>
1. ¿Qué es SISCOMEX? .....	4
2. ¿Quiénes pueden trabajar en SISCOMEX? .....	4
6. ¿Qué hago si no encuentro el código de mi producto en la canasta de SISCOMEX? .....	5
7. ¿Cuál es el peso máximo permitido de un archivo XML en SISCOMEX? .....	5
8. ¿A qué mercados se puede exportar por SISCOMEX? .....	5
9. ¿Es posible generar un CODAUT con producto que tienen dos líneas de elaboración distintas? .....	5
11. ¿Se pueden realizar NEPPEX con tránsito por SISCOMEX? .....	5
12. ¿Puedo confeccionar NEPPEX para la exportación de muestras (sin valor comercial) por SISCOMEX? .....	5
13. Al ingresar una Declaración de Mercancías para la Unión Económica Euroasiática no están disponibles los Faenamientos y Frigoríficos que mi empresa utiliza, ¿qué debo hacer? .....	5
14. Al realizar la Declaración de Mercancías el producto queda en bandera amarilla ¿Qué debo hacer? .....	6
15. Al realizar en SISCOMEX un traspaso de productos del elaborador al exportador, la operación aparece con bandera amarilla. ¿Por qué? .....	6
16. ¿Cómo puedo distinguir los productos que la empresa elaboradora me traspasa? .....	6
17. Al confeccionar la NEPPEX no encontré el puerto de destino ¿Qué debo hacer? .....	6
18. ¿Qué hago si el packing list (CODAUT) realizado en SISCOMEX tiene errores? .....	7
19. ¿Cómo puedo anular una NEPPEX en SISCOMEX? .....	7
20. ¿Si necesito modificar la NEPPEX realizada en SISCOMEX posterior al embarque?, ¿qué debo hacer? .....	7
21. El Agente de Aduana o de cargo con el que trabajo no puede confeccionar la NEPPEX con el CODAUT entregado ¿Por qué? .....	8
22. ¿Qué debo hacer si mi tipo de establecimiento aparece en SISCOMEX con un nombre NO vigente en la actualidad? ....	8
<b>CAPÍTULO IV. PREGUNTAS FRECUENTES DE VALIDACION DE ACREDITACION DE ORIGEN LEGAL EN SISCOMEX .....</b>	<b>8</b>
1. ¿Qué es una validación de acreditación de Origen Legal en SISCOMEX? .....	8
2. ¿Cómo se autoriza una validación de acreditación de Origen Legal en SISCOMEX? .....	8
3. ¿Si mi empresa utiliza declaraciones de destino como acreditación de origen legal, puedo usar Siscomex? .....	9
<b>CAPÍTULO III. PREGUNTAS FRECUENTES DE SISTEMA DE GESTION DE CERTIFICADOS (SGC) .....</b>	<b>9</b>
1. ¿Qué es el Sistema de Gestión de Certificados SGC? .....	9
2. ¿Cuáles son los formatos de certificados en pdf operativos para ser tramitados por siscomex? .....	9
La pre-visualización de los formatos de certificados en PDF que se encuentran disponible en SISCOMEX son para los mercados de Unión Económica Euroasiática y SERNAPESCA.....	9

## INTRODUCCIÓN

Este Capítulo describe las preguntas más frecuentes de los usuarios relacionadas con las aplicaciones informáticas de la Subdirección de Inocuidad y Certificación.

El objetivo del presente documento es entregar una herramienta de soporte, orientado a los funcionarios y a nuestros usuarios externos como guía frente a consultas relacionadas con los procedimientos de las aplicaciones informáticas vigentes de nuestra Subdirección, obteniendo una orientación rápida a preguntas habituales.

## CAPÍTULO I. PREGUNTAS FRECUENTES DE SICEX

### 1. ¿Qué es SICEX?

El *Sistema Integrado de Comercio Exterior*, SICEX, es la ventanilla única del Gobierno de Chile para trámites de exportación e importación

Se puede acceder al portal ingresando al link [www.sicexchile.cl](http://www.sicexchile.cl), donde previa inscripción, podrá acceder a una plataforma electrónica que permite realizar trámites de comercio exterior en línea. Dicha plataforma se conecta con los diversos servicios públicos de manera de centralizar los trámites de exportación e importación en un portal único.

La finalidad de estas nuevas plataformas, es la facilitación y agilización de trámites disminuyendo de manera considerable los tiempos del proceso de comercio exterior.

### 2. ¿Cómo se puede incorporar mi empresa a SICEX?

Debe solicitar una capacitación, enviando un correo a Valentina Pacheco [vpacheco@hacienda.gov.cl](mailto:vpacheco@hacienda.gov.cl) o a la mesa de ayuda [mas@hacienda.gov.cl](mailto:mas@hacienda.gov.cl) fono: +56 2 28282410.

### 3. ¿Cuáles son los mercados disponibles para tramitar por SICEX?

Actualmente los mercados habilitados para trabajar con SICEX son Brasil, Argentina, Uruguay, Japón, Estados Unidos, China, Angola, Camerún, Canadá, Colombia, Cuba, Ecuador, Ghana, Indonesia, Perú, República Corea, Sudáfrica, Nigeria, Tailandia, Unión Europea, Vietnam, Singapur y Corea para operaciones de exportación que requieran o no certificación sanitaria.

### 4. ¿Qué códigos de productos están vigentes en SISCOMEX y en SICEX?

Están disponibles todos los códigos de productos, de la "Canasta de SISCOMEX-SICEX". Para revisar si su producto está disponible, verifique el siguiente link: <http://www.sernapesca.cl/programas/sistema-de-comercio-exterior-electronico-siscomex-sicex> opción "Canasta de usuarios SISCOMEX".

### 5. ¿Cuáles son los trámites que puedo realizar por la plataforma SICEX?

A través del portal de SICEX puede realizar la Declaración de Exportación (RUCE) para todo tipo de productos, incluido los productos pesqueros, siempre que cuente con un CODAUT autorizado previamente en SISCOMEX

## 6. ¿Dónde puedo solicitar soporte para una operación realizada por SICEX?

Para las operaciones que se tramitan por SICEX y que requieran soporte técnico, el contacto de la mesa de ayuda de SICEX es +56 2 28282410 o al correo [mas@hacienda.gov.cl](mailto:mas@hacienda.gov.cl)

# CAPÍTULO II. PREGUNTAS FRECUENTES DE SISCOMEX

## 1. ¿Qué es SISCOMEX?

El *Sistema de Comercio Exterior Electrónico* (SISCOMEX) es una plataforma electrónica de SERNAPESCA que permite realizar el trámite de visto bueno de exportación en línea (autorización de exportación). SISCOMEX tiene conexión con SICEX y con el Servicio Nacional de Aduanas.

## 2. ¿Quiénes pueden trabajar en SISCOMEX?

SISCOMEX es una plataforma dirigida a elaboradores, comercializadores, Agentes de Aduanas y Agentes embarcadores, que participan en el proceso de exportación de productos pesqueros.

## 3. ¿Cómo puedo incorporar a mi empresa en SISCOMEX?

Debe solicitar una capacitación en el uso de la aplicación en la oficina regional de Sernapesca de su jurisdicción o al correo [contacto\\_siscomex@sernapesca.cl](mailto:contacto_siscomex@sernapesca.cl).

Si su empresa es una Comercializadora, deberá estar inscrito previamente en el registro de Comercializadores de SERNAPESCA (RCA), sino lo está, diríjase a la oficina de SERNAPESCA más cercana y solicite su incorporación.

Si usted no se ha registrado en SERNAPESCA y es persona natural, debe asistir a la oficina de SERNAPESCA más cercana a su jurisdicción y presentar, copia del RUT del titular y el formulario "Solicitud Inscripción Agente Comercializador" adecuadamente llenado.

Si usted no se ha registrado en SERNAPESCA y es empresa, debe asistir a la oficina de SERNAPESCA más cercana a su jurisdicción y presentar, cédula del representante legal, Rut de la empresa y acreditar en la oficina la existencia de la empresa a través de constitución de la misma, y el formulario "Solicitud Inscripción Agente Comercializador" adecuadamente llenado.

Para las agencias de Aduana y/o embarcadores interesados en participar de SISCOMEX, deberán prestar servicio a alguna empresa elaboradora que esté trabajando o que este en proceso de incorporación de esta aplicación.

## 4. ¿Cómo puedo recuperar mi contraseña para el acceso a SISCOMEX?

Debe acceder a la página de identificación de usuarios de SISCOMEX, indicar su nombre de usuario y seleccionar el link "olvide mi contraseña" y seguir las indicaciones de la aplicación

## **5. ¿Para qué tipo de productos está disponible SISCOMEX?**

Está disponible para los productos enfriado refrigerados y congelados elaborados a partir de salmónidos (salmones y truchas), así como para productos enfriado refrigerados y congelados elaborados a partir de una especie de pesca extractiva (ej. jurel jibia, crustáceos) Estos últimos, además, deben cumplir con la Acreditación de Origen legal de los recursos que va a exportar

## **6. ¿Qué hago si no encuentro el código de mi producto en la canasta de SISCOMEX?**

Si un producto que su empresa elabora no se encuentra disponible en la canasta de producto de SISCOMEX, debe proceder de acuerdo a lo detallado en el link <http://www.sernapesca.cl/manuales-publicaciones/procedimiento-incorporacion-de-nueva-especie-yo-producto-pesquero>

## **7. ¿Cuál es el peso máximo permitido de un archivo XML en SISCOMEX?**

EL Tamaño del archivo XML que utilice para cargar productos en una declaración de mercancía no puede ser mayor a 100 KB

## **8. ¿A qué mercados se puede exportar por SISCOMEX?**

Los mercados que actualmente se encuentran disponibles en la plataforma son; Brasil, Argentina, Uruguay, Japón, Estados Unidos, China, Unión Económica Euroasiática, Angola, Camerún, Canadá, Colombia, Cuba, Ecuador, Ghana, Indonesia, Israel, Perú, República Corea, Sudáfrica, Nigeria, Tailandia, Unión Europea, Vietnam, Singapur y Corea

## **9. ¿Es posible generar un CODAUT con producto que tienen dos líneas de elaboración distintas?**

No, siempre al realizar una declaración de mercancía y confeccionar un CODAUT, la línea de elaboración de los productos debe ser la misma, si requiere realizar un CODAUT por ejemplo con producto fresco y congelados, debe realizar dos CODAUT independientes (2 Neppex)

## **10. ¿Qué hago si mi empresa exportadora tiene una dirección errónea o desactualizada en SISCOMEX?**

Las direcciones de las empresas comercializadoras o exportadoras que se visualizan en SISCOMEX son las indicadas en el Registro de Comercializadores del Departamento GIA (Departamento de Gestión de Información, atención de usuarios y estadísticas sectoriales) debe solicitar en la oficina regional de su jurisdicción la actualización de la dirección.

## **11. ¿Se pueden realizar NEPPEX con tránsito por SISCOMEX?**

Sí, siempre que el mercado de destino y producto estén habilitados en la aplicación, cualquier operación de exportación que contenga un tránsito por terceros países puede ser tramitada por SISCOMEX.

## **12. ¿Puedo confeccionar NEPPEX para la exportación de muestras (sin valor comercial) por SISCOMEX?**

Sí, siempre que el mercado y el producto estén habilitados en SISCOMEX. Para ello debe seleccionar el check de "muestras" indicado en la Declaración de Mercancías.

## **13. Al ingresar una Declaración de Mercancías para la Unión Económica Euroasiática no están disponibles los**

## **Faenamientos y Frigoríficos que mi empresa utiliza, ¿qué debo hacer?**

Cuando el elaborador realiza la carga de los productos en la Declaración de Mercancías subiendo a la plataforma un archivo XML o digitando la información en pantalla, el sistema puede indicar error al no encontrar en las bases de datos los establecimientos declarados como Faenamiento y Frigoríficos en SISCOMEX, en este caso, informe a la Oficina Regional mediante un correo, señale su problema y solicite la revisión de los Faenamientos y Frigoríficos. SERNAPESCA evaluará la situación e informará si serán incorporados al sistema.

## **14. Al realizar la Declaración de Mercancías el producto queda en bandera amarilla ¿Qué debo hacer?**

Al realizar una Declaración de Mercancías el producto ingresado puede quedar en bandera amarilla, lo que significa que se encuentra en estado “*Pendiente de Aprobación*” (tal como se puede visualizar posicionando el cursor sobre la bandera), esto se debe a:

- a) El producto existe en SISCOMEX, pero no están disponibles para trámite automático en SISCOMEX
- b) El establecimiento o el producto no cumple con algún requisito del mercado declarado.

Para ampliar antecedentes la planta elaboradora debe:

Verificar que el producto y el mercado declarado se encuentran disponibles para ser utilizados en trámites automáticos en SISCOMEX. (Pregunta 3 y 4 de este capítulo) verificar que el producto y el mercado a exportar hayan sido incorporado en los detalles del PAC de la empresa elaboradora, sino esta dentro de este listado de productos ingresar el producto faltante y contactar al Inspector Regional (supervisor de la planta), para la aprobación de este nuevo detalle.

Si el producto que desea exportar cumple con el punto a y b antes señalado, favor comuníquese con la Oficina Regional de su jurisdicción para que un funcionario evalúe la situación.

## **15. Al realizar en SISCOMEX un traspaso de productos del elaborador al exportador, la operación aparece con bandera amarilla. ¿Por qué?**

Es normal, cuando se realiza un traspaso de productos del Establecimiento Elaborador a un Exportador o Comercializador, los productos siempre quedarán con bandera amarilla hasta que el tercero acepte o rechace el traspaso de producto.

## **16. ¿Cómo puedo distinguir los productos que la empresa elaboradora me traspasa?**

En la Declaración de Mercancías existe un campo llamado “*Observaciones*”, que sirve para identificar los productos, asociándolos a un número de pedido, documento tributario, cliente u otro factor que sea acordado entre el elaborador y la empresa que exportará el producto. Este campo se visualiza con facilidad y permite ordenamiento de las operaciones y los productos. Este campo puede ser utilizado por las empresas cuando declaran mercancías mediante digitación, o a través de cargas masivas, a través de archivos XML.

## **17. Al confeccionar la NEPPEX no encontré el puerto de destino ¿Qué debo hacer?**

Es posible adicionar un nuevo puerto en NEPPEX, para lo cual se requiere identificar el puerto con el Código LOCODE. Si el interesado no conoce el código LOCODE del puerto, debe solicitar que le enviemos el maestro de Puertos (Excel “**Anexo:** cargapuertos\_seleccionados”), la empresa interesada podrá revisar e identificar el puerto

que necesita y solicitar al correo [contacto\\_siscomex@sernapesca.cl](mailto:contacto_siscomex@sernapesca.cl) el puerto y el LOCODE que requiere incorporar.

## 18. ¿Qué hago si el packing list (CODAUT) realizado en SISCOMEX tiene errores?

Si el error es en la declaración de productos y se trata fechas de elaboración, cantidad de cajas o peso neto, debe seguir los pasos indicados a continuación:

### Usuario Externo:

Debe informar a la brevedad por correo electrónico a la Oficina Regional de SERNAPESCA en origen.

Si el error es a nivel de packing list (Codaut), se debe anular y generar nuevamente el packing list correcto, con las siguientes salvedades:

Si el producto aún no tiene una validación de Acreditación de Origen Legal, puede proceder a eliminar de manera inmediata el packing list (Codaut) y generar el correcto.

Si el producto se encuentra con una validación de Acreditación de Origen Legal aprobada, debe solicitar vía email la anulación de ésta al Funcionario Regional.

### Funcionario de SERNAPESCA:

Luego de la evaluación técnica y de los antecedentes presentados, podrá anular el Codaut de la siguiente forma:

- a) Ingresar a Requisitos/ Acreditación de Origen Legal / Consulta de Acreditación Legal
- b) Digitar en campo N° de Codaut, el codaut a eliminar.
- c) Seleccione Buscar
- d) Elegir de la fila los datos del AOL asociado al CODAUT buscado.
- e) Seleccione ANULAR.
- f) Informar al usuario solicitante del cambio de estado para que elimine la operación.

## 19. ¿Cómo puedo anular una NEPPEX en SISCOMEX?

Para la anulación de una NEPPEX electrónica y liberar el CODAUT, esta acción puede ser realizada directamente por el usuario cuando la NEPPEX está en estado Borrador (bandera amarilla), eliminando el registro.

Cuando la NEPPEX electrónica ya está cursada y Aprobada (bandera verde), debe seguir los siguientes pasos:

Debe solicitar la anulación de la NEPPEX y la Acreditación de Origen Legal en la Oficina Regional de SERNAPESCA.

Cuando el funcionario regional anule la NEPPEX y la Acreditación de Origen Legal, el CODAUT de esa operación quedará nuevamente disponible (bandera amarilla) y usted podrá:

Confeccionar un nuevo NEPPEX, si desea reutilizar el CODAUT sin realizar cambios elimine el CODAUT, con lo cual se devolverán a la pestaña de Productos del submenú "Mis Operaciones", los productos que conformaban el packing list inicial, quedando disponibles para confeccionar un nuevo packing, con una nueva agrupación de productos, modificando o corrigiendo los datos que requiera el declarante.

## 20. ¿Si necesito modificar la NEPPEX realizada en SISCOMEX posterior al embarque?, ¿qué debo hacer?

Para modificar la información ingresada en la NEPPEX electrónica, se debe proceder de acuerdo a lo detallado en el Instructivo de llenado NEPPEX web de SISCOMEX, publicado en el Manual de inocuidad en la url

[http://www.sernapesca.cl/sites/default/files/neppex\\_web.pdf](http://www.sernapesca.cl/sites/default/files/neppex_web.pdf).



SISCOMEX permitirá que el usuario exportador o el agente de Aduanas “rectifique” la información del NEPPEX previo a la emisión de los certificados.

## **21. El Agente de Aduana o de cargo con el que trabajo no puede confeccionar la NEPPEX con el CODAUT entregado ¿Por qué?**

Cuando en SISCOMEX, el Agente de Aduana o Agente de cargo no logra confeccionar la neppex con los datos entregados por el elaborador se debe, a que dicho prestador de servicios no se encuentra autorizado para realizar operaciones en nombre del Establecimiento Elaborador o Comercializador, esto es una medida de seguridad para proteger la información de terceros en la aplicación .

La planta elaboradora/comercializador/exportador responsable de la exportación, debe solicitar a la Oficina Regional de SERNAPESCA en origen o puerto de salida, la asociación del establecimiento al perfil del Agente o Agencia de cargo. Debe señalar en el correo el número de registro del establecimiento, y nombre del administrador completo de la Agencia.

## **22. ¿Qué debo hacer si mi tipo de establecimiento aparece en SISCOMEX con un nombre NO vigente en la actualidad?**

Si mi tipo de establecimiento (Bodega, Buque Factoría, Centro de Cultivo, Comercializadora, Frigorífico, Planta Elaboradora, Planta Faenadora, entre otros) debe comunicarse con su encargado regional de SISCOMEX quien analizará su caso y le derivará, de ser necesario, con las unidades correspondientes para que efectúe los cambios.

# **CAPÍTULO IV. PREGUNTAS FRECUENTES DE VALIDACION DE ACREDITACION DE ORIGEN LEGAL EN SISCOMEX**

## **1. ¿Qué es una validación de acreditación de Origen Legal en SISCOMEX?**

Es una de las etapas del proceso de exportación en SISCOMEX donde el usuario junto con la generación del Codaut o Neppex, debe validar la Acreditación de Origen Legal (AOL) que haya obtenido previamente para acreditar legalmente la partida de productos que desea exportar, sea esta, con una visación SIVAX, Declaración de Destino y/o visación obtenida del Sistema de Trazabilidad.

Para mas detalle de la funcionalidad de la validación de Acreditación de Origen Legal en SISCOMEX, revise el siguiente manual.

[http://www.sernapesca.cl/sites/default/files/manual\\_de\\_procedimientos\\_aol\\_para\\_usuario\\_externo\\_20190430.pdf](http://www.sernapesca.cl/sites/default/files/manual_de_procedimientos_aol_para_usuario_externo_20190430.pdf)

## **2. ¿Cómo se autoriza una validación de acreditación de Origen Legal en SISCOMEX?**

La validación de acreditación de Origen Legal en SISCOMEX se autoriza automáticamente, cuando el numero de AOL (N° de visación) sea obtenida desde el sistema de Trazabilidad y la información ingresada sea consistente en ambas plataformas.

Si no existe consistencia en la información ingresada o si la visación utilizada corresponde a otra forma distinta de acreditación de Origen que no sea través del modulo AOL de Trazabilidad la tarea de aprobación será derivada a un funcionario regional que posterior a la revisión, autorizará o rechazará la operación en SISCOMEX.



Si la visación proviene del sistema SIVAX, y si las guías y etiquetas han sido cargadas previamente en la plataforma SISCOMEX por el inspector regional, existiendo consistencia con la información ingresada en la validación de acreditación de origen legal, la aprobación se dará también de manera automática.

### **3. ¿Si mi empresa utiliza declaraciones de destino como acreditación de origen legal, puedo usar Siscomex?**

Sí, siempre y cuando realice una declaración de destino por cada documento tributario que respalde la exportación, pero todas las operaciones que contengan este tipo de respaldo de acreditación de origen legal, serán derivadas para ser revisadas por un funcionario regional.

## **CAPÍTULO III. PREGUNTAS FRECUENTES DE SISTEMA DE GESTION DE CERTIFICADOS (SGC)**

### **1. ¿Qué es el Sistema de Gestión de Certificados SGC?**

Es una nueva funcionalidad de SISCOMEX que permite al exportador o agencia de Aduana gestionar en línea la revisión de los certificados sanitarios, como también adjuntar la documentación de respaldo y editar datos de la operación.

Esta funcionalidad permite que se genere un borrador del formato del certificado en Puf con los datos ya ingresados en la neppex, siendo precargados desde la neppex.

### **2. ¿Cuáles son los formatos de certificados en pdf operativos para ser tramitados por siscomex?**

La pre-visualización de los formatos de certificados en PDF que se encuentran disponible en SISCOMEX son para los mercados de Unión Económica Euroasiática y SERNAPESCA.

### **3. ¿Al tramitar una exportación que requiere certificados por SICEX y buscar la operación en SISCOMEX, no es posible visualizar la información? ¿Qué hago?**

Si usted ha tramitado un RUCE en SICEX que requiere certificación, siempre debe realizar una solicitud de certificados en SICEX previamente, debe solicitar y dar conformidad a esa solicitud para que posteriormente los certificados puedan ser visualizados en SISCOMEX

[VOLVER AL INICIO](#)