

# Parte V

## Preguntas Frecuentes

## INDICE

### INTRODUCCIÓN..... 4

### CAPÍTULO. PREGUNTAS FRECUENTES SICEX - SISCOMEX 4

1.	¿QUÉ ES SICEX?.....	4
2.	¿QUÉ ES SISCOMEX?.....	4
3.	¿PARA QUÉ TIPO DE PRODUCTOS ESTÁ DISPONIBLE SISCOMEX?.....	4
4.	¿A QUÉ MERCADOS SE PUEDE EXPORTAR HOY POR SISCOMEX?.....	4
5.	¿QUIÉNES PUEDEN TRABAJAR EN SISCOMEX?.....	4
6.	¿QUÉ DEBO HACER PARA UTILIZAR SISCOMEX?.....	4
7.	¿CÓMO PUEDO INCORPORAR A MI EMPRESA COMERCIALIZADORA EN SISCOMEX?.....	4
8.	¿CÓMO PUEDO INCORPORAR A MI EMPRESA ELABORADORA EN SISCOMEX?.....	5
9.	¿CÓMO PUEDO INCORPORAR A MI AGENCIA ADUANAS O EMBARCADORA EN SISCOMEX?.....	5
10.	¿QUÉ HAGO SI ESTOY HABILITADO EN SISCOMEX Y OLVIDE MI CLAVE DE ACCESO A SISCOMEX?.....	5
11.	SOY FUNCIONARIO SERNAPESCA Y REQUIERO HABILITAR A OTRO FUNCIONARIO PARA DETERMINADAS TAREAS EN SISCOMEX ¿QUÉ DEBO HACER?.....	5
12.	¿CUÁLES SON LOS MERCADOS QUE SISCOMEX TIENE DISPONIBLE PARA REALIZAR VISTOS BUENOS ELECTRÓNICOS POR SICEX?.....	6
13.	¿PUEDO REALIZAR NEPPEX ELECTRÓNICAS CON TRÁNSITO POR SISCOMEX?.....	6
14.	¿PUEDO CONFECCIONAR NEPPEX ELECTRÓNICAS PARA LA EXPORTACIÓN DE MUESTRAS SIN VALOR COMERCIAL POR SISCOMEX?.....	6
15.	¿QUÉ CÓDIGOS DE PRODUCTOS ESPECÍFICOS ESTÁN VIGENTES EN SISCOMEX/SICEX?.....	6
16.	¿QUÉ HAGO SI NO ENCUENTRO EL CÓDIGO DE MI PRODUCTO EN LA CANASTA DE SISCOMEX?.....	6
17.	YO TRABAJO EN SISCOMEX Y AL INGRESAR UNA DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS NO ESTÁN DISPONIBLES LOS FAENAMIENTOS Y FRIGORÍFICOS QUE MI EMPRESA UTILIZA, ¿QUÉ DEBO HACER?.....	6
18.	YO TRABAJO EN SISCOMEX Y AL REALIZAR LA DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS EL PRODUCTO QUEDA EN BANDERA AMARILLA ¿A QUÉ SE DEBE? ¿QUÉ DEBO HACER?.....	6
19.	¿ES POSIBLE GENERAR UN CODAUT CON PRODUCTO QUE TIENEN DOS LÍNEAS DE ELABORACIÓN DISTINTAS?.....	7
20.	¿QUÉ HAGO SI REQUIERO MODIFICAR/RECTIFICAR EL PACKING LIST (CODAUT) O LA NEPPEX?.....	7
21.	EN SISCOMEX REALICÉ UN TRASPASO DE PRODUCTOS Y LA OPERACIÓN DE TRASPASO QUEDO CON BANDERA AMARILLA. ¿QUÉ DEBO HACER?.....	7
22.	¿CÓMO PUEDO DISTINGUIR LOS PRODUCTOS QUE LA EMPRESA ELABORADORA ME TRASPASÓ?.....	7
23.	MI AGENTE DE ADUANA O MI AGENTE DE CARGO NO LOGRAN VISUALIZAR NI GESTIONAR MI OPERACIÓN EN SISCOMEX NI MIS CERTIFICADOS ¿QUÉ DEBEMOS HACER?.....	8
24.	¿CÓMO PUEDO ANULAR UNA NEPPEX O UN CODAUT EN SISCOMEX?.....	8
25.	¿CÓMO SE PUEDE INCORPORAR MI EMPRESA A SICEX?.....	8
26.	¿CUÁLES SON LOS TRÁMITES QUE PUEDO REALIZAR POR LA PLATAFORMA SICEX?.....	8
27.	¿CUÁLES SON LOS MERCADOS DISPONIBLES PARA TRAMITAR POR SICEX?.....	9
28.	¿DÓNDE PUEDO SOLICITAR SOPORTE PARA UNA OPERACIÓN REALIZADA POR SICEX?.....	9
29.	AL CONFECCIONAR LA NEPPEX NO ENCONTRÉ EL PUERTO DE DESTINO AL CUAL DIRIGIRÉ MI EXPORTACIÓN ¿QUÉ DEBO HACER?.....	9
30.	SOY FUNCIONARIO DE SERNAPESCA, ¿CÓMO PUEDO VERIFICAR EXPORTACIONES REALIZADAS POR EMPRESAS QUE CUENTAN CON ALGUNA RESTRICCIÓN?.....	9
31.	¿CUÁL ES EL PESO MÁXIMO DE UN ARCHIVO XML PARA REALIZAR UNA DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS EN SISCOMEX?.....	10
32.	¿QUÉ DEBO HACER SI MI TIPO DE ESTABLECIMIENTO APARECE EN SISCOMEX CON UNA RAZÓN SOCIAL Y/O DIRECCIÓN DISTINTA A LA ACTUAL?.....	10
33.	¿QUÉ DEBO HACER SI AL INGRESAR AL SISTEMA DUS PARA VALIDAR/ENLAZAR EL V°B° (NEPPEX) APARECE EL MENSAJE "NO HAY NUMERO V°B° PARA ESTA FECHA"?.....	10
34.	SOY USUARIO EXTERNO Y POR MOTIVOS COMERCIALES DEBO DIVIDIR UNA EXPORTACIÓN, QUE YA PASÓ POR ZONA PRIMARIA, EN OTRAS NUEVAS EXPORTACIONES ¿QUÉ DEBO HACER?.....	10
35.	¿QUÉ ES UNA VALIDACIÓN DE ACREDITACIÓN DE ORIGEN LEGAL EN SISCOMEX?.....	10
36.	¿CÓMO SE VALIDA QUE UNA EXPORTACIÓN ESTÉ LEGALMENTE AUTORIZADA EN SISCOMEX?.....	10
37.	¿QUÉ DEBO HACER SI REQUIERO DESVINCULAR UNA ACREDITACIÓN DE ORIGEN LEGAL (AOL) DE UNA EXPORTACIÓN, POSTERIOR A SU EMBARQUE?.....	11
38.	¿QUÉ DEBO HACER SI REQUIERO MODIFICAR LA INFORMACIÓN DE UNA VALIDACIÓN DE ACREDITACIÓN DE ORIGEN LEGAL ASOCIADA A UNA EXPORTACIÓN?.....	11

SERNAPESCA

39. DEBIDO A CONTINGENCIAS, SE EMBARCÓ FINALMENTE UN PESO NETO MENOR AL  
DECLARADO ¿CÓMO LO REGULARIZO? ..... 11
40. ¿AL TRAMITAR UNA EXPORTACIÓN QUE REQUIERE CERTIFICADOS POR SICEX Y BUSCAR LA  
OPERACIÓN EN SISCOMEX, NO ES POSIBLE VISUALIZAR LA INFORMACIÓN? ¿QUÉ HAGO? ..... 11
41. SE PRESENTAN PROBLEMAS EN LA VISUALIZACIÓN DE PAGO DE LOS CERTIFICADOS EN EL  
BOLETÍN ¿QUÉ DEBO HACER? ..... 11

## INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente documento es entregar una herramienta para que los funcionarios que atienden público, puedan dar respuesta a las preguntas más frecuentes de los usuarios, relacionadas con los quehaceres de la Subdirección de Inocuidad y Certificación. Así mismo, servirá de guía a los usuarios externos frente a consultas relacionadas con esta Subdirección.

## CAPÍTULO. PREGUNTAS FRECUENTES SICEX - SISCOMEX

### 1. ¿Qué es SICEX?

El Sistema Integrado de Comercio Exterior, SICEX, es la ventanilla única del Gobierno de Chile. Se accede a través del link [www.sicexchile.cl](http://www.sicexchile.cl), donde previa inscripción, podrá acceder a una plataforma electrónica que permite realizar trámites de inocuidad y certificación en línea. Se conecta con las plataformas de los diversos servicios públicos. La finalidad de estas nuevas plataformas, es la facilitación y agilización de trámites de inocuidad y certificación disminuyendo de manera considerable los tiempos en el proceso de exportación. Si desea comenzar a trabajar en SICEX contáctese a la mesa de ayuda al fono: +56 2 28282410, o directo en el portal [www.sicexchile.cl](http://www.sicexchile.cl) mediante la opción "Contacto."

### 2. ¿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 (Sistema Integrado de Comercio Exterior) y también se conecta directamente con el Servicio Nacional de Aduanas.

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

La aplicación está disponible para productos de consumo humano enfriados y congelados elaborados a partir de salmónidos de centros de cultivo (ej. salmones y truchas), pesca extractiva de una especie (ej. jurel, jibia, crustáceos), moluscos bivalvos de centros de cultivo (ej. ostión y choritos) y para productos de más de una especie de pesca extractiva (harinas de no consumo humano y aceites de consumo humano). (M.15.01.21)

### 4. ¿A qué mercados se puede exportar hoy por SISCOMEX?

Los mercados que actualmente se encuentran disponibles son todos los países de destino.

### 5. ¿Quiénes pueden trabajar en SISCOMEX?

SISCOMEX es una plataforma dirigida para elaboradores, comercializadores, agentes de aduanas y agentes embarcadores, que participan en el proceso de exportación de productos pesqueros y acuícolas.

### 6. ¿Qué debo hacer para utilizar SISCOMEX?

Primero debe solicitar y coordinar una capacitación enviando un correo al Monitor SISCOMEX de su jurisdicción o la Dirección Nacional de SERNAPESCA, siguiendo lo indicado en las preguntas frecuentes 7. 8. o 9., según el tipo de establecimiento que desea utilizar. (M.02.08.21)

Junto a la capacitación, se le entregará un formulario para habilitar a los usuarios administradores y se dispondrá los datos de habilitación de la empresa en el ambiente de preproducción de SISCOMEX para realizar pruebas de navegación en la aplicación.

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

Su empresa comercializadora debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Estar inscrito en el Registro de Comercializadoras (RCA). Verifique esta situación en la Oficina de SERNAPESCA más cercana a la ubicación de su empresa.
- b. 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 adjunto en el **Anexo**: [Solicitud Inscripción Agente Comercializador](#) adecuadamente llenado.
- c. 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 adjunto en el **Anexo**: [Solicitud Inscripción Agente Comercializador](#) adecuadamente llenado.
- d. Una vez enviado el formulario, la empresa deberá coordinar su capacitación en el uso de SISCOMEX, comunicándose con el **Monitor de SISCOMEX de su jurisdicción**, que puede encontrar en el [Listado de Monitores](#). En el caso que no exista un monitor en su región, se debe coordinar enviando un correo a [contacto\\_siscomex@sernapesca.cl](mailto:contacto_siscomex@sernapesca.cl) (M.02.08.21)

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

Su empresa elaboradora debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Enviar un correo al **Monitor SISCOMEX de su jurisdicción**, que puede encontrar en el [Listado de Monitores](#), manifestando la intención de incorporar a su empresa elaboradora, identificando el número de registro y razón social de la empresa interesada. En el caso que no exista un monitor en su región, enviar el correo a [contacto\\_siscomex@sernapesca.cl](mailto:contacto_siscomex@sernapesca.cl). (M.02.08.21)
- b. Completar y enviar el formulario adjunto en el **Anexo 2: [Formulario Ingreso de usuarios no SERNAPESCA a Siscomex](#)**.
- c. Una vez enviado el formulario, el funcionario SERNAPESCA se comunicará con la empresa para coordinar una capacitación en el uso de SISCOMEX. (M.02.08.21)

## 9. ¿Cómo puedo incorporar a mi Agencia Aduanas o Embarcadora en SISCOMEX?

Su agencia de aduanas o embarcadora debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. El exportador debe manifestar por email al **Monitor SISCOMEX de su jurisdicción**, que puede encontrar en el [Listado de Monitores](#), la intención de trabajar con dicha Agencia en particular. En el caso que no exista un monitor en su región, enviar esa comunicación a [contacto\\_siscomex@sernapesca.cl](mailto:contacto_siscomex@sernapesca.cl). (M.02.08.21)
- b. Completar y enviar el formulario adjunto en el **Anexo 2: [Formulario Ingreso de usuarios no SERNAPESCA a Siscomex](#)** identificando el exportador con quién trabajará de acuerdo a las instrucciones de llenado detalladas en el mismo manual.
- c. Una vez enviado el formulario, el funcionario SERNAPESCA se comunicará con la empresa para coordinar una capacitación en el uso de SISCOMEX. (M.02.08.21)

## 10. ¿Qué hago si estoy habilitado en SISCOMEX y olvide mi clave de acceso a SISCOMEX?

Debe acceder a la página de Identificación de usuarios de SISCOMEX, indicar su nombre de usuario y seleccionar el link "Olvidé mi contraseña" [Olvidé mi contraseña](#), que se encuentra ubicado en la parte superior a la botonera de Iniciar Sesión.

## 11. Soy funcionario SERNAPESCA y requiero habilitar a otro funcionario para determinadas tareas en SISCOMEX ¿Qué debo hacer?

Debe solicitar el perfilamiento del funcionario enviando un correo electrónico a [CONTACTO\\_SISCOMEX@SERNAPESCA.CL](mailto:CONTACTO_SISCOMEX@SERNAPESCA.CL), siguiendo el procedimiento: [Procedimiento Perfilamiento Usuario Interno](#).

## 12. ¿Cuáles son los mercados que SISCOMEX tiene disponible para realizar vistos buenos electrónicos por SICEX?

Actualmente todos los mercados habilitados en SISCOMEX pueden trabajar con SICEX. Es decir, todos los países de destino.

## 13. ¿Puedo realizar NEPPEX electrónicas con tránsito por SISCOMEX?

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

## 14. ¿Puedo confeccionar NEPPEX electrónicas para la exportación de muestras sin valor comercial por SISCOMEX?

Sí, siempre que el mercado y producto estén abiertos es posible realizar NEPPEX electrónicas para la exportación de muestras sin valor comercial por SISCOMEX, seleccionando el check de "Muestras" indicado en la Declaración de Mercancías.

## 15. ¿Qué códigos de productos específicos están vigentes en SISCOMEX / SICEX?

Los códigos de productos disponibles están publicados en <http://www.sernapesca.cl/programas/sistema-de-comercio-exterior-electronico-siscomex-sicex>, opción "Canasta de usuarios SISCOMEX-SICEX" en sección "Maestros de datos", o directamente en el siguiente link: [Canasta Usuarios SISCOMEX-SICEX](#).

## 16. ¿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 [Procedimiento Incorporación de Nueva Especie y/o Producto Pesquero](#).

Una vez tenga respuesta de GIA Nivel Central, envíe un correo a [CONTACTO\\_SISCOMEX@SERNAPESCA.CL](mailto:CONTACTO_SISCOMEX@SERNAPESCA.CL) solicitando la incorporación del producto en SISCOMEX.

## 17. Yo trabajo en SISCOMEX y al ingresar una Declaración de Mercancías no están disponibles los Faenamientos y Frigoríficos que mi empresa utiliza, ¿qué debo hacer?

Si al hacer una Declaración de Mercancías en SISCOMEX no están disponibles los Faenamientos y Frigoríficos que desea ingresar, señale su problema a la Oficina Regional de SERNAPESCA mediante un correo electrónico siguiendo el procedimiento: [Procedimiento Carga Establecimiento \(Frigoríficos-Faneamientos\)](#).

## 18. Yo trabajo en SISCOMEX y al realizar la Declaración de Mercancías el producto queda en bandera amarilla ¿a qué se debe? ¿Qué debo hacer?

La bandera amarilla indica que la Declaración de Mercancías se encuentra en estado "Pendiente de Aprobación" (tal como se puede visualizar posicionando el cursor sobre la bandera), esto se debe a que el establecimiento o el producto no cumplen con algún requisito del mercado declarado.

Para ampliar antecedentes la planta elaboradora debe:

1. Contactar al Inspector Regional encargado de revisar las autorizaciones de mercancías que quedan pendientes y verificar si la causal se debe a falta de completitud a nivel de: Categoría, Autorización de Mercado y/o Detalle PAC.
2. Se debe verificar que el producto a exportar y el mercado destino estén en cada uno de esos tres niveles, considerando todos los atributos del mismo: grupo especie, especie, línea de elaboración, tipo de producto, presentación, tipo de presentación, consumo, mercado y estado. Es común que al elaborador le falte agregar detalles PAC, si se confirma esto como causal, es el elaborador quien debe ingresar el producto faltante en su Detalle PAC y debe contactar al Inspector Regional encargado de la supervisión de su establecimiento para la aprobación de este nuevo detalle.

## 19. ¿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).

## 20. ¿Qué hago si requiero modificar/rectificar el packing list (CODAUT) o la NEPPEX?

Para modificar/rectificar un trámite de exportación, la Gerencia de la empresa elaboradora o exportadora debe enviar una carta o correo electrónico al funcionario Regional de SERNAPESCA de la Oficina de Embarque solicitando y justificando el cambio. En la comunicación se debe indicar: (M.20.05.21)

- 1) Si se trata de un packing list (CODAUT) o NEPPEX a modificar.
- 2) Si el V°B° (Visto Bueno) se realizó por SICEX o por SISCOMEX.
- 3) Si se realizó la DUS por SICEX u otro sistema.
- 4) El estado actual de la DUS.
- 5) Si la operación tiene una AOL asociada (N° FIP).
- 6) Si la operación requiere Certificados.

El resto de las acciones a seguir dependen de si el error es detectado previo o posterior al ingreso de la mercancía a Zona Primaria. (M.20.05.21)

- a) Previo al ingreso a Zona Primaria: [Procedimiento Modificar Trámite de Exportación \(Pre ZP\)](#)
- b) Posterior al ingreso a Zona Primaria: [Procedimiento Modificar Trámite de Exportación \(Post ZP\)](#) (M.20.05.21)

**IMPORTANTE:** Considere que los tiempos de respuesta de estas solicitudes varían caso a caso, dependiendo de variables sanitarias, informáticas o de contingencia. (M.20.05.21)

## 21. En SISCOMEX realicé un traspaso de productos y la operación de traspaso quedó con bandera amarilla. ¿Qué debo hacer?

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 dicho producto.

## 22. ¿Cómo puedo distinguir los productos que la empresa elaboradora me traspasó?

En la Declaración de Mercancías existe un campo llamado "Observaciones", este 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 archivo XML.

### **23. Mi Agente de Aduana o mi Agente de cargo no logran visualizar ni gestionar mi operación en SISCOMEX ni mis Certificados ¿Qué debemos hacer?**

Cuando en SISCOMEX, el Agente de Aduana o Agente de cargo no logra visualizar ni gestionar la operación o los certificados de un exportador con el cual trabajan, es muy posible que se deba a que dicho prestador de servicios no se encuentra perfilado para realizar operaciones en nombre del Establecimiento Elaborador o Comercializador. 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. Se debe señalar número de registro del establecimiento y nombre o login del usuario administrador de la Agencia en SISCOMEX.

### **24. ¿Cómo puedo anular una NEPPEX o un CODAUT 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:

- a. Debe solicitar la anulación de la NEPPEX y la Acreditación de Origen Legal a la Oficina Regional de SERNAPESCA bajo cuya jurisdicción se consolidó el embarque.
- b. 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:
  - i. Confeccionar un nuevo NEPPEX, si desea reutilizar el CODAUT sin realizar cambios.
  - ii. Eliminar 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.

En el caso de exportaciones vía SICEX, después de anulado el NEPPEX el usuario deberá realizar todos los trámites que requiera con la Mesa de Ayuda de SICEX ([mas@hacienda.gov.cl](mailto:mas@hacienda.gov.cl)) para rectificar la información en los sistemas de Hacienda.

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

Incorporarse a SICEX es muy sencillo y en un solo paso. La empresa interesada debe enviar un correo a la Mesa de Ayuda de SICEX ([mas@hacienda.gov.cl](mailto:mas@hacienda.gov.cl)) junto con el RUT de la empresa y el RUT y correo del usuario correspondiente. De esta forma el equipo SICEX creará las claves de acceso para que puedan ser parte del sistema, además de guiarlos en sus tramitaciones.

La Mesa de Ayuda SICEX funciona 24/7 y se pueden comunicar con ella también a través de sus teléfonos 228282410 y 228282420 (fines de semana y fuera de horario laboral).

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

Dentro de los trámites que se pueden realizar en SICEX, asociados a SISCOMEX, está la solicitud de visto bueno o autorización de exportación para aquellos productos de SERNAPESCA que lo requieran; y la solicitud de certificado sanitario para los mercados disponibles en SICEX-SISCOMEX.



Revise el [Manual de solicitud de certificados de Sernapesca](#) donde se explica paso a paso la solicitud de certificado y su conformidad desde SICEX.

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

A través del portal de SICEX puede realizar operaciones a los mismos mercados que están habilitados en SISCOMEX, que son todos los mercados destino.

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

Para las operaciones que se tramitan por SICEX y que requieran soporte técnico, comunicarse al contacto de la mesa de ayuda de SICEX; Fono: 228282410 - 228282420 o al correo electrónico [mas@hacienda.gov.cl](mailto:mas@hacienda.gov.cl).

## 29. Al confeccionar la NEPPEX no encontré el puerto de destino al cual dirigiré mi exportación ¿Qué debo hacer?

SERNAPESCA puede agregar 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, puede encontrarlo e identificarlo en [UN/LOCODE Code List by Country and Territory](#).


La empresa interesada en agregar un puerto posteriormente enviará un correo a [CONTACTO\\_SISCOMEX@SERNAPESCA.CL](mailto:CONTACTO_SISCOMEX@SERNAPESCA.CL) siguiendo el procedimiento: [Procedimiento Agregar Puerto Destino](#).

En caso que esto ocurra el fin de semana, la Mesa de Ayuda debe contactar a la Subdirección de Inocuidad y Certificación al correo electrónico [CONTACTO\\_SISCOMEX@SERNAPESCA.CL](mailto:CONTACTO_SISCOMEX@SERNAPESCA.CL) para que proceda a activar el puerto.

## 30. Soy funcionario de SERNAPESCA, ¿Cómo puedo verificar exportaciones realizadas por empresas que cuentan con alguna restricción?

Pasos a seguir:

- a) Acceder al **Sistema de Acceso a la Plataforma de Información Institucional (Reporteador)** con nombre de usuario y clave del funcionario (inicio sesión PC).
- b) Seleccionar en los siguientes campos: Ámbito, Extinción o consumo; Área, NEPPEX; Tipo de Consulta, Acceso Básico; Nombre de Reporte, Detalle NEPPEX.
- c) Identificar las fechas que requieren fiscalización. Es decir, las fechas desde que tiene restricción de hacer SMAE. Con el objetivo de revisar que los embarques cursados por la empresa, tengan respaldo documental (SMAE). No pueden existir embarques sin haber cursado antes la SMAE (las fechas de elaboración embarcadas en cada NEPPEX se visualizarán al ejecutar los pasos posteriores N° f, g y h de la presente pregunta).
- d) Como resultado aparecerá una grilla hacia el lado con muchas columnas. Sin cambiar de página, filtrar en la columna "país destino" y digitar por ejemplo *Rusia*. En la columna "código de establecimiento" filtrar por número de registro.
- e) El resultado, serán las NEPPEX exportadas en el periodo de consulta, independiente de la fecha de elaboración.
- f) Luego, acceder a SISCOMEX en ambiente de producción.
- g) Seguir la ruta: Exportaciones → Gestionar NEPPEX → Buscar NEPPEX y digite el número del NEPPEX.

- h) En la grilla de abajo, seleccione el botón lupa . Con este paso podrá observar todas las fechas de elaboración que fueron incorporadas en el NEPPEX consultada.

### **31. ¿Cuál es el peso máximo de un archivo XML para realizar una Declaración de Mercancías en SISCOMEX?**

El Tamaño del archivo XML no puede ser mayor a 100 KB.

### **32. ¿Qué debo hacer si mi tipo de establecimiento aparece en SISCOMEX con una razón social y/o dirección distinta a la actual?**

Si el establecimiento (Bodega, Buque Factoría, Centro de Cultivo, Comercializadora, Frigorífico, Planta Elaboradora, Planta Faenadora, entre otros) cambió su razón social y/o su dirección, debe comunicarse con la Oficina Regional de SERNAPESCA de su jurisdicción quien analizará su caso y le derivará, de ser necesario, con las unidades correspondientes para que efectúe los cambios.

### **33. ¿Qué debo hacer si al ingresar al Sistema DUS para validar/enlazar el V°B° (NEPPEX) aparece el mensaje “No hay numero V°B° para esta fecha”?**

El tiempo que requiere el Servicio Nacional de Aduanas para procesar en sus sistemas el V°B° de SERNAPESCA son de 1 hora y 20 min.

Si ha transcurrido más de ese tiempo y sigue teniendo problemas en la visualización del V°B° (NEPPEX) en el Sistema DUS (Declaración Única de Salida) del Servicio Nacional de Aduanas debe comunicarse vía correo electrónico con la Mesa de Ayuda de SERNAPESCA ([mesadeayuda@sernapesca.cl](mailto:mesadeayuda@sernapesca.cl)) siguiendo el procedimiento: [Problema Visualización NEPPEX en DUS.](#)

### **34. Soy usuario externo y por motivos comerciales debo dividir una exportación, que ya pasó por Zona Primaria, en otras nuevas exportaciones ¿Qué debo hacer?**

Debe solicitar la apertura de la DUS y de la NEPPEX para generar más de un trámite de exportación de un único trámite original, operación también llamada “*DUS Extemporáneo*”, a la Oficina Regional de SERNAPESCA de su jurisdicción, siguiendo el procedimiento: [Procedimiento DUS Extemporáneo. \(M.02.08.21\)](#)

### **35. ¿Qué es una validación de Acreditación de Origen Legal en SISCOMEX?**

Es una de las etapas del proceso de exportación. En SISCOMEX el usuario junto con la generación del CODAUT o NEPPEX, debe acreditar que los productos que exporta cumplen con la normativa legal existente en Chile. En SISCOMEX lo debe realizar a través de la acción “*solicitar Acreditación de Origen Legal (AOL)*” mediante los procedimientos detallados en el siguiente manual: [Manual de procedimientos para usuario externo – Modulo Acreditación de Origen Legal.](#)

### **36. ¿Cómo se valida que una exportación esté legalmente autorizada en SISCOMEX?**

La validación de Acreditación de Origen Legal en SISCOMEX se autoriza automáticamente cuando el N° de Visación es obtenido desde el sistema de Trazabilidad y la información ingresada es 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 (ejemplo: Visación presencial), la tarea de aprobación será derivada a un funcionario regional que posterior a la revisión, autorizará o rechazará la operación en SISCOMEX.

### **37. ¿Qué debo hacer si requiero desvincular una Acreditación de Origen Legal (AOL) de una exportación, posterior a su embarque?**

Si requiere desvincular una Acreditación de Origen Legal de una operación de exportación, ya sea porque la exportación no se realizó, este sufrió una modificación o se equivocó en la AOL, debe comunicarse con el funcionario Regional de SERNAPESCA de la Oficina indicada en la solicitud de Validación AOL siguiendo el procedimiento: [Procedimiento Liberar/Desvincular AOL de CODAUT \(Post Embarque\)](#).

### **38. ¿Qué debo hacer si requiero modificar la información de una validación de Acreditación de Origen Legal asociada a una exportación?**

Debe enviar un correo electrónico al funcionario Regional de SERNAPESCA de la Oficina indicada en la solicitud de Validación AOL, solicitando y justificando la corrección de la información en la Validación AOL siguiendo el procedimiento: [Procedimiento Modificar Validación de Acreditación de Origen Legal](#).

### **39. Debido a contingencias, se embarcó finalmente un Peso Neto menor al declarado ¿Cómo lo regularizo?**

Debe enviar un correo electrónico al funcionario Regional SERNAPESCA de su jurisdicción, solicitando modificar el Peso Neto en la Notificación de Embarque de Productos Pesqueros de Exportación (NEPPEX) siguiendo el procedimiento: [Procedimiento Cambiar Peso Neto de Operación](#).

### **40. ¿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 realizó una operación en SICEX, solo se visualizará en SISCOMEX cuando en la plataforma SICEX realice las siguientes acciones: 1) Solicitar los certificados. 2) Dar conformidad a esa solicitud.

Revise el [Manual de solicitud de certificados de Sernapesca](#) donde se explica paso a paso la solicitud de certificado y su conformidad desde SICEX.

### **41. Se presentan problemas en la visualización de pago de los Certificados en el Boletín ¿Qué debo hacer?**

Para solucionar problemas en la visualización de pago de los certificados en el Boletín, se debe enviar un correo electrónico al funcionario Regional SERNAPESCA de la Oficina de Embarque, solicitando la solución al problema siguiendo el procedimiento: [Procedimiento Problema Visualización de Pago \(Boletín\)](#).

[VOLVER AL INICIO](#)