

Parte V

Preguntas Frecuentes

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I. Trámites Generales.	6
1. ¿A qué mercados se puede exportar por SISCOMEX?	6
2. ¿Quiénes pueden trabajar en SISCOMEX?	6
3. ¿Cómo se utiliza SISCOMEX?	6
4. ¿Cómo se incorpora a una empresa comercializadora en SISCOMEX?	6
5. ¿Cuáles con los requisitos para incorporar una empresa elaboradora en SISCOMEX?	6
6. ¿Cuáles con los requisitos para incorporar una Agencia de Aduanas o Embarcadora en SISCOMEX?	7
7. ¿Cómo se recupera la clave de acceso a SISCOMEX?	7
8. ¿Qué debe hacer un agente de Aduana o agente de cargo que no logra visualizar ni gestionar una operación en SISCOMEX, así como también los Certificados Sanitarios?	7
9. ¿Cómo se modifica la razón social y/o dirección de una Comercializadora, Planta Elaboradora u otro establecimiento en SISCOMEX?	7
10. ¿Cómo se inscribe un establecimiento elaborador en el/los mercados de destinos?	7
11. ¿Qué se debe hacer cuando SISCOMEX responde de manera lenta?	8
CAPÍTULO II. Requisitos Sanitarios.....	8
12. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de contaminantes organoclorados?	8
13. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de Dioxinas, PCBs similares a las Dioxinas y PCBs no similares a las Dioxinas?	8
14. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de Metilmercurio?	8
15. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de Arsénico inorgánico?	8
16. ¿Cómo deben ser gestionados los resultados desfavorables de Arsénico total/Arsénico inorgánico y Mercurio total/Metilmercurio?	9
17. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de Hidrocarburos Policíclicos Aromáticos (PAH)?	9
18. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de Melamina?	9
19. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de Nitrosaminas?	9
CAPÍTULO III. Programa Sanitario de Moluscos Bivalvos (PSMB).	10
20. ¿Cómo se gestiona la incorporación de áreas o centro de cultivo perteneciente al Programa PSMB en SISCOMEX?	10
CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: Declaración de Mercancía.....	10
21. ¿Para qué tipo de productos está disponible SISCOMEX?	10

22. ¿Qué códigos de productos específicos están vigentes en SISCOMEX / SICEX?..... 10
23. ¿Qué se debe hacer cuando el código de un producto no se encuentra en la canasta de SISCOMEX?
..... 10
24. ¿Qué se debe hacer cuando al realizar la Declaración de Mercancía mediante carga XML aparece un error que señala “Alerta: El archivo no tiene un formato válido”? 10
25. ¿Qué se debe hacer cuando al realizar la Declaración de Mercancía mediante carga de XML aparece una alerta? 11
26. ¿Qué se debe hacer cuando al realizar la Declaración de Mercancía mediante carga de XML aparece un error que señala “Ha ocurrido un error: Si el problema persiste contacte con el administrador del sistema”? 11
27. ¿Qué se debe hacer cuando al ingresar una Declaración de Mercancías no están disponibles los Faenamientos y Frigoríficos que una empresa utiliza? 11
28. ¿Qué se debe hacer cuando al realizar la Declaración de Mercancías el producto queda en bandera amarilla? 11
29. ¿Qué se debe hacer cuando al realizar una Declaración de Mercancías el producto es rechazado por encontrarse registrado con prohibición de exportación en sistema Desfavorable, quedando en bandera roja? 12
30. ¿Cuál es el peso máximo de un archivo XML que se necesita para realizar una Declaración de Mercancías en SISCOMEX? 12

CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: Traspaso de productos. 12

31. ¿Cuál es la cantidad máxima de trazas (claves) que se pueden traspasar a un establecimiento? 12
32. ¿Qué se debe hacer cuando al realizar un traspaso de productos en SISCOMEX la operación de traspaso queda con bandera amarilla? 13
33. ¿Cómo se puede distinguir los productos que una empresa elaboradora ha traspasado? 13
34. ¿Qué se debe hacer cuando al recibir un traspaso de productos de otro establecimiento, no se pueden realizar acciones (aceptar o rechazar) sobre el traspaso? 13

CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: N° de Fiscalización e Inspección Pesquera (FIP) o Acreditación de Origen Legal (AOL). 13

35. ¿Qué es el Número FIP en SISCOMEX? 13
36. ¿Cómo se valida que una exportación esté legalmente autorizada en SISCOMEX? 14
37. ¿Qué se debe hacer si al enviar una Solicitud de Número FIP esta no es aprobada automáticamente y queda en estado de “Solicitud Enviada”? 14
38. ¿Qué se debe hacer si se requiere desvincular un Número FIP / AOL de una exportación, posterior a su embarque? 14
39. ¿Qué se debe hacer si se necesita modificar la información de un Número FIP asociado a una exportación? 14
40. ¿Qué se debe hacer cuando al generar la NEPPEX aparece el mensaje “No se puede autorizar la solicitud de exportación porque la solicitud N° FIP NO se encuentra aprobada”? 14

CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: Notificación de Embarque de Productos Pesqueros de Exportación (NEPPEX). 15

41. ¿Es posible generar un CODAUT con producto que tienen dos líneas de elaboración distintas? 15

42. ¿Qué se debe hacer cuando se requiere modificar/rectificar el packing list (CODAUT) o la NEPPEX?	15
43. ¿Cómo se puede anular una NEPPEX o un CODAUT en SISCOMEX?.....	15
44. ¿Qué se debe hacer cuando al confeccionar la NEPPEX no se encuentra el puerto de destino al cual dirige una exportación?	16
45. ¿Qué se debe hacer cuando por motivos comerciales se debe dividir una exportación, que ya pasó por Zona Primaria, en otras nuevas exportaciones?.....	16
46. ¿Cómo se puede regularizar un Peso Neto menor al declarado debido a una contingencia?	16
47. ¿Cómo se realiza el cambio para redestinar una exportación a un nuevo país de destino?.....	16
48. ¿Cómo se opera en SISCOMEX cuando una mercancía será transportada por un tercer país/mercado (país de tránsito) y luego transportada al destino final (Ej. Tránsito terrestre por Aeropuerto Ezeiza en Argentina).....	16

CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: Certificación 17

49. ¿Qué es el Sistema de Gestión de Certificados - SGC?	17
50. ¿Cuáles son los formatos de certificados sanitarios en PDF operativos para ser tramitados por SISCOMEX?.....	17
51. ¿Qué se debe hacer cuando al generar una NEPPEX no aparecen los Certificados para agregar?.....	17
52. ¿Qué se debe hacer cuando al tramitar una exportación que requiere certificados por SICEX y buscar la operación en SISCOMEX, no es posible visualizar la información?	17
53. ¿Qué se debe hacer cuando se presentan problemas en la visualización de pago de Certificados en el Boletín?.....	17
54. ¿Qué mercados de destino con Certificados sanitarios pueden ser visualizados digitalmente en destino?.....	18
55. ¿Dónde pueden ser visualizados digitalmente los Certificados en destino?	18
56. ¿Qué se debe hacer cuando al revisar el certificado en SISCOMEX la Firma Electrónica aparece en estado “Firma rechazada”?	18
57. ¿Qué se debe hacer cuando al revisar el certificado en SISCOMEX la Firma Electrónica aparece en estado “Firma Solicitada”?.....	18
58. ¿Qué se debe hacer cuando al revisar el certificado en SISCOMEX la Firma Electrónica aparece en estado “Firma No Aplica”?.....	19
59. ¿Qué se debe hacer cuando en destino la carga fue detenida por asuntos administrativos en el certificado sanitario?.....	19

CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX)..... 19

60. ¿Cómo se puede incorporar una empresa a SICEX?	19
61. ¿Cuáles son los trámites que se pueden realizar por la plataforma SICEX?.....	19
62. ¿Cuáles son los mercados disponibles para tramitar por SICEX?	19
63. ¿Dónde se puede solicitar soporte para una operación realizada por SICEX?.....	19

CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: Visto Bueno Servicio Nacional de Aduanas..... 20

64. ¿Qué se debe hacer si al ingresar al Sistema DUS para validar/enlazar el V°B° SERNAPESCA (NEPPEX) aparece el mensaje “No hay número V°B° para esta fecha”?	20
--	----

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente documento es proporcionar una herramienta informativa, clara y de fácil acceso que permita orientar a los usuarios externos respecto a los requisitos, procedimientos y responsabilidades asociados a los procesos de exportación de productos pesqueros y acuícolas, contribuyendo al cumplimiento de la normativa sanitaria y de comercio internacional vigente.

CAPÍTULO I. Trámites Generales.

1. ¿A qué mercados se puede exportar por SISCOMEX?

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

2. ¿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.

3. ¿Cómo se utiliza SISCOMEX?

Primero debe solicitar y coordinar una capacitación enviando un correo a la Oficina Regional de SERNAPESCA 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.

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.

4. ¿Cómo se incorpora a una empresa comercializadora en SISCOMEX?

Para incorporar a una empresa comercializadora en SISCOMEX se deben 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 esta, 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 la Oficina Regional de SERNAPESCA de su jurisdicción.

5. ¿Cuáles con los requisitos para incorporar una empresa elaboradora en SISCOMEX?

La empresa elaboradora debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Enviar un correo a la Oficina Regional de SERNAPESCA de su jurisdicción manifestando la intención de incorporar a su empresa elaboradora, identificando el número de registro y razón social de la empresa interesada.
- 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.
- 6. ¿Cuáles con los requisitos para incorporar una Agencia de Aduanas o Embarcadora en SISCOMEX?**
La agencia de aduanas o embarcadora debe cumplir con los siguientes requisitos:
- El exportador debe manifestar por email a la Oficina Regional de SERNAPESCA de su jurisdicción la intención de trabajar con dicha Agencia en particular.
 - 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 con las instrucciones de llenado detalladas en el mismo manual.
 - Una vez enviado el formulario, el funcionario SERNAPESCA se comunicará con la empresa para coordinar una capacitación en el uso de SISCOMEX.
- 7. ¿Cómo se recupera la clave de acceso a SISCOMEX?**
Debe usar la funcionalidad/botón "Olvide mi contraseña" en la pantalla de inicio de SISCOMEX.
- 8. ¿Qué debe hacer un agente de Aduana o agente de cargo que no logra visualizar ni gestionar una operación en SISCOMEX, así como también los Certificados Sanitarios?**
Cuando en SISCOMEX, un 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 usuario SISCOMEX 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.
- 9. ¿Cómo se modifica la razón social y/o dirección de una Comercializadora, Planta Elaboradora u otro establecimiento en SISCOMEX?**
Si la Comercializadora, Planta Elaboradora, Planta Faenadora, Bodega, Buque Factoría, Centro de Cultivo, Frigorífico, u otro establecimiento cambió su razón social y/o su dirección, debe presentar una carta solicitando la modificación en el registro respectivo en la Oficina SERNAPESCA correspondiente a la ubicación de la empresa.
- Una vez que le sea confirmado el cambio, el usuario deberá informar a la Mesa de Ayuda SERNAPESCA (mesadeayuda@sernapesca.cl) para gestionar la actualización de su registro en la plataforma SISCOMEX.
- Es responsabilidad del exportador tomar los resguardos en destino con relación a la documentación pactada con la contraparte comercial en el país de destino.
- 10. ¿Cómo se inscribe un establecimiento elaborador en el/los mercados de destinos?**
El establecimiento que desee destinar sus mercancías a un mercado que requiere inscripción deberá coordinar dicho proceso en la oficina regional correspondiente a la jurisdicción de su establecimiento. Del mismo modo, las consultas relacionadas con la actualización del registro pueden ser consultadas en la web "[Listados de establecimientos por mercados de destino](#)", en el caso que no exista un listado o no observe la inscripción de su establecimiento, las consultas deben ser dirigidas a esa misma oficina.

11. ¿Qué se debe hacer cuando SISCOMEX responde de manera lenta?

Es muy posible que se deba a fallas del ancho de banda. Recomendamos descartar fallas locales del proveedor de Internet, las cuales pueden ralentizar el acceso y la navegación en las aplicaciones. Si se descartan problemas locales agradeceremos dirigir un correo a nuestra Mesa de Ayuda (mesadeayuda@sernapesca.cl) informando la situación.

CAPÍTULO II. Requisitos Sanitarios.

12. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de contaminantes organoclorados?

Los contaminantes organoclorados se controlan en el contexto de Verificaciones SERNAPESCA cuya frecuencia está dada por el Plan Anual de Control de Residuos de Productos Farmacéuticos, Sustancias Prohibidas y No Autorizadas. Así también, se controlan en el contexto del Programa de Sanidad de Moluscos Bivalvos (PSMB). Para el Plan Anual de Control de Residuos de Productos Farmacéuticos, Sustancias Prohibidas y No Autorizadas, sólo los laboratorios de Verificación SERNAPESCA realizan este análisis. Para el PSMB, los análisis de este tipo de contaminantes, los realizan los laboratorios de Servicio (ver [Listado Entidades de Análisis Subdirección Inocuidad y Certificación](#)).

13. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de Dioxinas, PCBs similares a las Dioxinas y PCBs no similares a las Dioxinas?

Las Dioxinas constituyen el grupo de los policlorodibenzo-para-dioxinas (PCDD) y de los policlorodibenzofuranos (PCDF). Los PCB similares a las Dioxinas constituyen el grupo de los PCB no-orto, PCB 77, PCB 81, PCB 126 y PCB 169. Y los llamados Bifenilos policlorados o PCB no similares a las Dioxinas, constituyen el grupo de los PCB 28, PCB 52, PCB 101, PCB 138, PCB 153 y PCB 180. Se controlan en el contexto de una Verificación SERNAPESCA, por línea de elaboración. La frecuencia de muestreo y análisis es anual, y obligatoria para todas las líneas de elaboración de establecimientos con PAC, con excepción del aceite de pescado con destino Europa, cuya frecuencia de control estará dada por el tamaño del lote, en cuyo caso, los lotes a ser muestreados no deberán exceder las 1.000 toneladas para el aceite crudo y las 2.000 toneladas para el aceite refinado. Sólo los laboratorios de Verificación SERNAPESCA realizan este análisis. La empresa debe pedir al laboratorio autorizado para realizar estos análisis, con la debida anticipación, los envases para realizar el muestreo (ver [Listado Entidades de Análisis Subdirección Inocuidad y Certificación](#)).

14. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de Metilmercurio?

El Metilmercurio se controla en verificaciones periódicas y verificaciones SERNAPESCA, siempre que el resultado de Mercurio total (sumatoria del Mercurio inorgánico y el Metilmercurio) sea mayor al límite máximo de Metilmercurio. Actualmente la metodología está disponible para todo producto hidrobiológico con excepción del aceite de pescado (ver [Listado Entidades de Análisis Subdirección Inocuidad y Certificación](#)).

15. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de Arsénico inorgánico?

El Arsénico inorgánico se controla en verificaciones periódicas y verificaciones SERNAPESCA, siempre que el resultado de Arsénico total (sumatoria de los compuestos que constituyen el grupo del Arsénico inorgánico y el Arsénico orgánico) sea mayor al límite máximo de Arsénico inorgánico. Actualmente la metodología está disponible para todo producto hidrobiológico (M.20.03.26) (ver [Listado Entidades de Análisis Subdirección Inocuidad y Certificación](#)).

16. ¿Cómo deben ser gestionados los resultados desfavorables de Arsénico total/Arsénico inorgánico y Mercurio total/Metilmercurio?

La forma de proceder con los resultados de Arsénico Total (AsT) y/o Mercurio Total (HgT), es, en primera instancia, verificar si el resultado es desfavorable para el requisito más exigente de los mercados que tienen límites para Metilmercurio y/o Arsénico Inorgánico. De ser así, proceder a verificar si que el FEM PAC indica la derivación a confirmación de Metilmercurio y/o Arsénico Inorgánico; de indicarlo, proceder con la derivación del análisis. En este caso, el laboratorio igualmente debe informar si es que el resultado de AsT y/o HgT supera los límites más exigentes de los mercados que requieren los totales.

Si el FEM PAC no indica la derivación a confirmación de Metilmercurio y/o Arsénico Inorgánico, el laboratorio debe informar el resultado desfavorable considerando los requisitos de ambas formas del metal, es decir, el análisis del resultado desfavorable debe incluir los mercados que tienen límites para Metilmercurio y/o Arsénico Inorgánico, y Arsénico Total y/o Mercurio Total.

De no ser desfavorable, reportar resultado al interesado tal como lo reporta usualmente

Para mayor claridad, ver [Diagrama de Decisión para Resultados de Mercurio Total/Metilmercurio, Arsénico Total y Arsénico Inorgánico](#).

17. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de Hidrocarburos Policíclicos Aromáticos (PAH)?

Los Hidrocarburos Policíclicos Aromáticos (PAH) se controlan en el contexto de las verificaciones SERNAPESCA. Sólo los laboratorios de Verificación SERNAPESCA realizan este análisis (ver [Listado Entidades de Análisis Subdirección Inocuidad y Certificación](#)).

18. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de Melamina?

La Melamina se controla en el contexto de las verificaciones SERNAPESCA. Sólo los laboratorios de Verificación SERNAPESCA realizan este análisis, lo que puede ser constatado en el [Listado Entidades de Análisis Subdirección Inocuidad y Certificación](#).

19. ¿En qué contexto, con qué frecuencia y qué laboratorio realiza el análisis para el control de Nitrosaminas?

Las Nitrosaminas se controlan en el contexto de las verificaciones SERNAPESCA. Sólo los laboratorios de Verificación SERNAPESCA realizan este análisis.

El análisis de Nitrosaminas considera la determinación de N-Dimetilnitrosamina y N-Dietilnitrosamina. Si bien la Unión Económica Euroasiática (UEE) pide como requisito el control de ambas nitrosaminas (sumatoria), China, pide como requisito sólo el control de N-Dimetilnitrosamina, por lo tanto, para abarcar el requisito de ambos mercados, en el FEM PAC se debe señalar el análisis de Nitrosaminas (N-Dimetilnitrosamina y N-Dietilnitrosamina) independiente de lo que pida cada mercado (ver [Listado Entidades de Análisis Subdirección Inocuidad y Certificación](#)).

CAPÍTULO III. Programa Sanitario de Moluscos Bivalvos (PSMB).

20. ¿Cómo se gestiona la incorporación de áreas o centro de cultivo perteneciente al Programa PSMB en SISCOMEX?

Cualquier consulta relativa a centros o áreas de cultivos pertenecientes al Programa PSMB en SISCOMEX, deben ser remitidas al encargado del Programa Sanitario de Moluscos Bivalvos (PSMB) Rodrigo Dougnac al correo psmb_dn@sernapesca.cl

CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: Declaración de Mercancía.

21. ¿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 no consumo humano harinas de una especie de pesca extractiva y de más de una especie de pesca extractiva. Estos productos pueden provenir de plantas elaboradoras con o sin PAC (Programa Aseguramiento de Calidad).

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

Los códigos de productos disponibles están publicados en el enlace:

<http://www.sernapesca.cl/programas/sistema-de-comercio-exterior-electronico-siscomex-sicex>, opción “Canasta de usuarios SISCOMEX-SICEX” en sección “Maestros de datos”.

23. ¿Qué se debe hacer cuando el código de un producto no se encuentra en la canasta de SISCOMEX?

Si un producto que su empresa elabora, no se encuentra disponible en la canasta de producto de SISCOMEX, debe verificar que el código está en el Sistema de Trazabilidad.

- Si el producto está disponible en el Sistema de Trazabilidad, comuníquese con el funcionario regional de SERNAPESCA de su jurisdicción y solicite incorporar el producto indicando el código y los atributos (especie, línea elaboración, tipo producto, presentación, tipo presentación) que busca.
- Si el producto no está disponible en el Sistema de Trazabilidad, debe proceder de acuerdo a lo detallado en el enlace [Procedimiento Incorporación de Nueva Especie y/o Producto Pesquero](#).

Una vez tenga respuesta de GIA Nivel Central de que el código está registrado en sus sistemas, envíe un correo a la Oficina Regional de SERNAPESCA de su jurisdicción solicitando la incorporación del producto en SISCOMEX.

24. ¿Qué se debe hacer cuando al realizar la Declaración de Mercancía mediante carga XML aparece un error que señala “Alerta: El archivo no tiene un formato válido”?

La alerta mencionada indica que existe un error de consistencia y/o no está bien formado el archivo XML que intenta subir. Ante esta situación debe solicitar ayuda del soporte informático a quién le presta este servicio a su organización. El área informática de la empresa deberá comparar la estructura del XML que arrojó el problema, con los ejemplos de XML que existen en la página WEB de SERNAPESCA, en [Ejemplos XML](#) (Sistema de Comercio Exterior Electrónico SISCOMEX-SICEX > Anexos).

25. ¿Qué se debe hacer cuando al realizar la Declaración de Mercancía mediante carga de XML aparece una alerta?

La alerta mencionada indica un error en la información que contiene el XML. Esta situación puede ser identificada, pues en el mensaje de alerta se indica expresamente la causa. Estas causales están tipificadas y detalladas en el [Manual carga declaración mercancías vía XML](#) (Sistema de Comercio Exterior Electrónico SISCOMEX-SICEX > Manuales de Navegación).

Si el XML original contiene más de una traza, se recomienda identificar cual(es) es(son) la(s) traza(s) en particular en la que se encuentra el error. Para esto el establecimiento debe separar el XML original, donde por cada traza presente se crea un XML distinto. Cada uno de estos XML resultantes se suben a SISCOMEX y se verifica la respuesta de la aplicación.

Identificada la(s) traza(s) en particular que genera(n) el error. Si el error es conformación del XML se debe solicitar ayuda del soporte informático a quién le presta este servicio a su organización. Si el error señala que el área no estaba abierta en la fecha de extracción declarada, la empresa debe analizarla con el Listado de Áreas de extracción.

Finalmente, si la revisión generada detecta que la alerta es correcta no tiene causal es causada por datos propios de SERNAPESCA, el establecimiento debe enviar el(los) XML que causaron el problema junto con la pantalla de alerta para revisión al Inspector Regional SERNAPESCA de su jurisdicción.

26. ¿Qué se debe hacer cuando al realizar la Declaración de Mercancía mediante carga de XML aparece un error que señala “Ha ocurrido un error. Si el problema persiste contacte con el administrador del sistema”?

Significa que el XML que se intenta subir tiene un error.

Para identificar cual es el error, el establecimiento debe separar el XML original, donde por cada traza presente se crea un XML distinto. Cada uno de estos XML resultantes se suben a SISCOMEX y se verifica la respuesta de la aplicación. Si alguno de los XML resultantes causa el mismo problema al ser subido a la plataforma, este debe ser enviado al Inspector Regional SERNAPESCA de su jurisdicción, quien lo derivara para su evaluación por la Dirección Nacional.

Una vez detectada la causa del problema, se notificará al usuario los pasos a seguir para la correcta carga del archivo XML.

27. ¿Qué se debe hacer cuando al ingresar una Declaración de Mercancías no están disponibles los Faenamientos y Frigoríficos que una empresa utiliza?

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 \(Frigoríficos-Faneamientos\)](#).

28. ¿Qué se debe hacer cuando al realizar la Declaración de Mercancías el producto queda en bandera amarilla?

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 nuevamente TODO su Detalle PAC y debe contactar al Inspector Regional encargado de la supervisión de su establecimiento para la aprobación de este nuevo detalle.

29. ¿Qué se debe hacer cuando al realizar una Declaración de Mercancías el producto es rechazado por encontrarse registrado con prohibición de exportación en sistema Desfavorable, quedando en bandera roja?

El rechazo mencionado se debe a que alguno de los productos pesqueros y de la acuicultura en la fecha de elaboración/extracción declarada se encuentra registrada con Resultado Desfavorable, es decir presenta resultados de análisis que indican que no cumple con los estándares de certificación descritos en el Manual de Inocuidad y Certificación, por tanto, está prohibida su exportación hacia el mercado destino informado.

Para ampliar antecedentes la Planta Elaboradora debe:

1. Contactar al Inspector Regional SERNAPESCA de su jurisdicción y verificar la causal del Resultado Desfavorable.
2. Si la presencia del Resultado Desfavorable está desactualizada y un nuevo análisis liberó alguna fecha, producto o mercado destino, debe contactar al Inspector Regional de su jurisdicción solicitando la actualización del sistema, adjuntando los antecedentes respectivos. Una vez analizado y corregido, deberá realizar una nueva Declaración de Mercancía.

30. ¿Cuál es el peso máximo de un archivo XML que se necesita para realizar una Declaración de Mercancías en SISCOMEX?

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

En el caso que su archivo XML sea de más de 100 KB:

- a) Si su XML posee más de una declaración, entonces cree un XML por cada declaración.
- b) Si su XML solo posee una declaración, entonces divida el número de trazas (claves) en más de un archivo XML. Es decir, en un XML deja la mitad de las trazas y en el otro XML deja la otra mitad de las trazas. Lo anterior, siempre manteniendo los campos tales como: tipo de declaración, código de planta, país destino, si requiere Certificado Sanitario, etc.

CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: Traspaso de productos.

31. ¿Cuál es la cantidad máxima de trazas (claves) que se pueden traspasar a un establecimiento?

La cantidad de trazas a traspasar no puede ser mayor a 30 trazas para productos Peces de Cultivo, Sin Traza y Especies Mixtas. En el caso de productos Afectos a Toxinas, no debe superar las 20 trazas. Una mayor cantidad de trazas traspasadas puede resultar en que el establecimiento de destino no pueda realizar acciones (aceptar o rechazar) sobre el traspaso.

En el caso que deba traspasar más de esa cantidad de trazas, divida y genere varios traspasos con menor cantidad de trazas.

Para más información sobre los pasos de una correcta exportación en SISCOMEX revise el [Manual Abreviado de SISCOMEX para Capacitación](#).

32. ¿Qué se debe hacer cuando al realizar un traspaso de productos en SISCOMEX la operación de traspaso queda con bandera amarilla?

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 establecimiento de destino acepte o rechace el traspaso de dicho producto.

Para más información sobre los pasos de una correcta exportación en SISCOMEX revise el [Manual Abreviado de SISCOMEX para Capacitación](#)

33. ¿Cómo se puede distinguir los productos que una empresa elaboradora ha traspasado?

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.

34. ¿Qué se debe hacer cuando al recibir un traspaso de productos de otro establecimiento, no se pueden realizar acciones (aceptar o rechazar) sobre el traspaso?

La causa probable es que la cantidad de trazas en la operación de traspaso supera la cantidad máxima recomendada (30 trazas para productos Peces de Cultivo, Sin Traza y Especies Mixtas | 20 trazas para productos Afectos a Toxinas). En el caso que se deba traspasar una mayor cantidad de trazas, el establecimiento de origen deberá dividir y generar varios nuevos traspasos con una menor cantidad de trazas.

CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: N° de Fiscalización e Inspección Pesquera (FIP) o Acreditación de Origen Legal (AOL).

35. ¿Qué es el Número FIP en SISCOMEX?

El Número de Fiscalización e Inspección Pesquera (FIP) 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 y por tanto cuentan con una Acreditación de Origen Legal (AOL) que les permite tener un Número FIP.

En SISCOMEX lo debe realizar a través de la acción “Solicitar Número FIP” mediante los procedimientos detallados en el siguiente manual: [Manual de procedimientos para usuario externo – Modulo Numero FIP](#).

Ante consultas o dudas sobre Números FIP pendientes debe dirigirse al funcionario regional de Fiscalización e Inspección Pesquera (FIP) de SERNAPESCA de su jurisdicción.

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

El Número FIP 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. Cuando esto ocurre el CODAUT tiene bandera Verde (estado Aprobado).

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 módulo 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 se debe hacer si al enviar una Solicitud de Número FIP esta no es aprobada automáticamente y queda en estado de “Solicitud Enviada”?

Debe enviar un correo electrónico al funcionario Regional de SERNAPESCA de la Oficina indicada en la Solicitud de Número FIP informando de la situación. El funcionario revisará la consistencia en la información ingresada o si la visación utilizada corresponde a otra forma distinta de acreditación de Origen que no sea través del módulo AOL de Trazabilidad. Resultado de lo anterior, autorizará o rechazará la operación.

38. ¿Qué se debe hacer si se requiere desvincular un Número FIP / AOL de una exportación, posterior a su embarque?

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

39. ¿Qué se debe hacer si se necesita modificar la información de un Número FIP asociado a una exportación?

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

40. ¿Qué se debe hacer cuando al generar la NEPPEX aparece el mensaje “No se puede autorizar la solicitud de exportación porque la solicitud N° FIP NO se encuentra aprobada”?

Ese mensaje en pantalla en SISCOMEX le informa que la aprobación final del V°B° SERNAPESCA se encuentra incompleta porque no cuenta con la “Acreditación de Origen Legal (AOL)” o “Solicitud de N° FIP” en estado APROBADA.

Puede guardar la NEPPEX elaborada como “Borrador” presionando “Guardar Borrador”, lo que le permitirá conservar la información ingresada hasta obtener la aprobación de la Solicitud de N° FIP.

Una vez tenga la Solicitud de N° FIP “Aprobada”, busque el borrador guardado en la pestaña “Buscar NEPPEX”, presione la acción “Editar Neppex” y vuelva a “Solicitar Autorización”. De esta manera obtendrá la aprobación de la Neppex Web de forma automática.

CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: Notificación de Embarque de Productos Pesqueros de Exportación (NEPPEX).

41. ¿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 (que a su vez serán dos NEPPEX).

42. ¿Qué se debe hacer cuando se requiere 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. Algunos de los motivos más comunes son modificar el peso neto o el país de destino.

En la comunicación se debe indicar:

- 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/N° FIP asociado.
- 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.

- 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 \(Post ZP\)](#)

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

43. ¿Cómo se puede 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 del Número FIP a la Oficina Regional de SERNAPESCA bajo cuya jurisdicción se consolidó el embarque.
- b. Cuando el funcionario regional anule la NEPPEX y el Número FIP, 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) para rectificar la información en los sistemas de Hacienda.

44. ¿Qué se debe hacer cuando al confeccionar la NEPPEX no se encuentra el puerto de destino al cual dirige una exportación?

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 la Mesa de Ayuda de SERNAPESCA (mesadeayuda@sernapesca.cl) siguiendo el procedimiento: [Procedimiento Agregar Puerto Destino](#).

45. ¿Qué se debe hacer cuando por motivos comerciales se debe dividir una exportación, que ya pasó por Zona Primaria, en otras nuevas exportaciones?

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](#).

46. ¿Cómo se puede regularizar un Peso Neto menor al declarado debido a una contingencia?

Debe realizar una *modificación/rectificación del trámite de exportación*, para lo cual 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, acogiéndose a lo descrito en la pregunta frecuente Modificaciones de Codaut o NEPPEX.

47. ¿Cómo se realiza el cambio para redestinar una exportación a un nuevo país de destino?

Debe realizar una *modificación/rectificación del trámite de exportación*, para lo cual 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, acogiéndose a lo descrito en la pregunta frecuente Modificaciones de Codaut o NEPPEX.

48. ¿Cómo se opera en SISCOMEX cuando una mercancía será transportada por un tercer país/mercado (país de tránsito) y luego transportada al destino final (Ej. Tránsito terrestre por Aeropuerto Ezeiza en Argentina).

La Planta elaboradora (PE) declara mercancías al país de destino final, hace el traspaso al exportador y este hace el packing list o CODAUT. La Agencia de Aduanas crea la NEPPEX y en los datos de destino debe indicar:

País destino: El país destinatario final (ej. Italia)

Puerto Destino: El Puerto donde llegará la mercancía en el país destinatario final (ej. un puerto italiano)

País de tránsito: El país por donde transita la mercancía (ej. Argentina)

En datos del transporte, deberán seleccionar la opción del medio de transporte usado en el país de tránsito y los datos de los campos correspondientes.

CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: Certificación

49. ¿Qué es el Sistema de Gestión de Certificados - SGC?

Es una aplicación enlazada a SISCOMEX y SICEX que permite al Exportador, Agencia de Aduana o Embarcador gestionar en línea los Certificados. Podrán solicitar los Certificados que se encuentren disponibles, adjuntar la documentación de respaldo y editar datos de la operación.

50. ¿Cuáles son los formatos de certificados sanitarios en PDF operativos para ser tramitados por SISCOMEX?

Los formatos de Certificados Sanitarios en PDF que se encuentran disponibles en SISCOMEX son para los mercados de Unión Económica Euroasiática (exclusivamente Rusia, Bielorrusia y Kirguistán), Brasil, Uruguay, Argentina y SERNAPESCA.

51. ¿Qué se debe hacer cuando al generar una NEPPEX no aparecen los Certificados para agregar?

En el caso de los certificados electrónicos, que pueden obtenerse en línea, el agente de aduanas/embarcador creará la NEPPEX y pedirá la autorización sin solicitar certificados. En el caso de operaciones que no cuentan con certificado electrónico, este documento se tramita manualmente.

Una vez ejecutado lo anterior, se deberá contactar con los funcionarios SERNAPESCA de la Oficina de Embarque y solicitar a estos agregar el/los certificados faltantes a la NEPPEX. Una vez agregado(s), el agente de aduanas/embarcador solicita los certificados.

52. ¿Qué se debe hacer cuando al tramitar una exportación que requiere certificados por SICEX y buscar la operación en SISCOMEX, no es posible visualizar la información?

Si usted realizó una operación en SICEX, solo se visualizará en SISCOMEX cuando en la plataforma SICEX haya realizado 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.

53. ¿Qué se debe hacer cuando se presentan problemas en la visualización de pago de Certificados en el Boletín?

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

54. ¿Qué mercados de destino con Certificados sanitarios pueden ser visualizados digitalmente en destino?

- a) En la “Consulta de Certificados / Certificate verification”, de SERNAPESCA, pueden ser visualizados todos los Certificados Sanitarios para productos destinados al Consumo Humano, de todos los mercados.
- b) En el “Visualizador de Servicios Públicos”, de SICEX, puedan ser visualizados los Certificados Sanitarios para productos destinados al Consumo Humano, a excepción de los destinados a Rusia, Bielorrusia, Kirguistán y República de Corea.

55. ¿Dónde pueden ser visualizados digitalmente los Certificados en destino?

Existen dos sistemas que posibilitan la visualización digital en destino de los Certificados:

- a) **“Consulta de Certificados / Certificate verification”, de SERNAPESCA**
Sitio oficial de SERNAPESCA que permite que todos los Certificados Sanitarios para productos destinados al Consumo Humano, disponibles para tramitación en línea, con y sin Firma Electrónica, puedan ser visualizados en línea por cualquier usuario, en tiempo real y sin necesidad de esperar el envío del certificado en formato físico.

Al sitio se puede acceder por medio del Código QR o de la primera URL incluida en la última página del Certificado. Una vez en la página web, deberá copiar y pegar el número del certificado a validar (*N° de referencia del certificado*) y el *código de verificación* ubicado en el pie de página de la última hoja. Completado lo anterior, deberá presionar “Buscar/Search” y el documento será descargado automáticamente en su ordenador. De esta manera se puede corroborar que el certificado se visualiza en destino.

- b) **“Visualizador de Servicios Públicos”, de SICEX**
Sitio de SICEX que permite que puedan ser visualizados los Certificados Sanitarios para productos destinados al Consumo Humano, a excepción de los destinados a Rusia, Bielorrusia, Kirguistán y República de Corea, disponibles para tramitación en línea, con y sin Firma Electrónica.

Al sitio se puede acceder por medio de la segunda URL incluida en la última página del Certificado. Una vez en la página web, se ingresa a la sección del Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA), donde deberá copiar y pegar el número del certificado a validar (*Código de Documento*) y el código de verificación (*Código de Seguridad*) ubicado en el pie de página de la última hoja. Completado lo anterior, deberá presionar “Buscar” y el documento aparecerá en la grilla de resultados, donde podrá descargarlo automáticamente en su ordenador presionando el botón “PDF”.

56. ¿Qué se debe hacer cuando al revisar el certificado en SISCOMEX la Firma Electrónica aparece en estado “Firma rechazada”?

Se debe dar aviso al inspector regional de la oficina de certificación, quien gestionará la revisión y solución del caso.

57. ¿Qué se debe hacer cuando al revisar el certificado en SISCOMEX la Firma Electrónica aparece en estado “Firma Solicitada”?

Se debe dar aviso al inspector regional de la oficina de certificación. Una vez se aborde la solución, todos los certificados se enviarán para ser firmados nuevamente por sistema, por tanto, el certificado que está en estado “Firma Solicitada” pasará a “Firmado”.

58. ¿Qué se debe hacer cuando al revisar el certificado en SISCOMEX la Firma Electrónica aparece en estado “Firma No Aplica”?

Ese estado indica que para la operación en cuestión el Certificado Sanitario no requiere de firma electrónica. Si tiene dudas al respecto, derive su consulta al inspector regional de la oficina de certificación, indicando el tipo de certificado, el/los códigos de producto/s y el país de destino.

59. ¿Qué se debe hacer cuando en destino la carga fue detenida por asuntos administrativos en el certificado sanitario?

El interesado deberá solicitar al punto de control fronterizo o a la autoridad competente responsable, una nota formal indicando el motivo del rechazo y las posibles acciones a realizar en el caso que se puedan presentar enmiendas, la información debe ser enviada a la oficina regional por donde tramitó la certificación para su evaluación.

CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX).

60. ¿Cómo se puede incorporar una 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) 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).

61. ¿Cuáles son los trámites que se pueden 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.

Estos trámites están acotados a lo que se refiere a la exportación de productos. Las operaciones de importación de productos pesqueros y acuícolas no están disponibles en SICEX ni en SISCOMEX.

62. ¿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.

63. ¿Dónde se puede 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;

CAPÍTULO IV. Proceso de Certificación: Visto Bueno Servicio Nacional de Aduanas.

64. ¿Qué se debe hacer si al ingresar al Sistema DUS para validar/enlazar el V°B° SERNAPESCA (NEPPEX) aparece el mensaje “No hay número 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° SERNAPESCA (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), en el caso de operaciones tramitadas por SISCOMEX o por Ventanilla Empresa.
- La Mesa de Ayuda de SICEX (mas@hacienda.gov.cl), en el caso de operaciones tramitadas por SICEX.

Todo lo anterior siguiendo el procedimiento: [Problema Visualización V°B° SERNAPESCA en DUS.](#)

[VOLVER AL INICIO](#)