

# **Parte V: Preguntas Frecuentes**

Subdirección de Comercio Exterior

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
CAPÍTULO I. PREGUNTAS FRECUENTES SICEX - SISCOMEX .....	3
1. ¿QUÉ ES SICEX?.....	3
2. ¿QUÉ ES SISCOMEX?.....	3
3. ¿PARA QUÉ TIPO DE PRODUCTOS ESTÁ DISPONIBLE SISCOMEX?.....	3
4. ¿A QUÉ MERCADOS SE PUEDE EXPORTAR HOY POR SISCOMEX?.....	3
5. ¿QUIÉNES PUEDEN TRABAJAR EN SISCOMEX?.....	3
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?.....	4
9. ¿CÓMO PUEDO INCORPORAR A MI AGENCIA EMBARCADORA O DE ADUANAS EN SISCOMEX?.....	4
10. ¿QUÉ HAGO SI ESTOY HABILITADO EN SISCOMEX Y OLVIDE MI CLAVE DE ACCESO A SISCOMEX?.....	5
11. ¿CUÁLES SON LOS MERCADOS QUE SISCOMEX TIENE DISPONIBLE PARA REALIZAR VISTOS BUENOS ELECTRÓNICOS POR SICEX?.....	5
12. ¿PUEDO REALIZAR NEPPEX ELECTRÓNICAS CON TRÁNSITO POR SISCOMEX?.....	5
13. ¿PUEDO CONFECCIONAR NEPPEX ELECTRÓNICAS PARA LA EXPORTACIÓN DE MUESTRAS SIN VALOR COMERCIAL POR SISCOMEX?.....	5
14. ¿QUÉ CÓDIGOS DE PRODUCTOS ESPECÍFICOS ESTÁN VIGENTES EN SISCOMEX / SICEX?.....	5
15. ¿QUÉ HAGO SI NO ENCUENTRO EL CÓDIGO DE MI PRODUCTO EN LA CANASTA DE SISCOMEX?.....	5
16. YO TRABAJO EN SISCOMEX Y 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
17. 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
18. ¿QUÉ HAGO SI EL PACKING LIST (CODAUT)/NEPPEX/ REALIZADO EN SISCOMEX TIENE ERRORES?.....	6
19. NEPPEX: QUIERO MODIFICAR PESO BRUTO, PAÍS O PUERTO; CONSIGNATARIO; CONTENEDOR, BL, SELLO, DE UNA NEPPEX ELECTRÓNICA APROBADA, ¿QUÉ DEBO HACER?.....	7
20. EN SISCOMEX REALICÉ UN TRASPASO DE PRODUCTOS Y LA OPERACIÓN DE TRASPASO QUEDO CON BANDERA AMARILLA, ¿QUÉ DEBO HACER?.....	7
21. ¿CÓMO PUEDO DISTINGUIR LOS PRODUCTOS QUE LA EMPRESA ELABORADORA ME TRASPASÓ?.....	7
22. MI AGENTE DE ADUANA O MI AGENTE DE CARGO NO LOGRAN VISUALIZAR LA INFORMACIÓN DE MI EMPRESA EN SISCOMEX, Y NO PUEDE CONFECCIONAR LA NEPPEX, ¿QUÉ DEBEMOS HACER?.....	7
23. ¿CÓMO PUEDO ANULAR UNA NEPPEX ELECTRÓNICA O UN CODAUT EN SISCOMEX?.....	7
24. ¿CÓMO SE PUEDE INCORPORAR MI EMPRESA A SICEX?.....	8
25. ¿CUÁLES SON LOS TRÁMITES QUE PUEDO REALIZAR POR LA PLATAFORMA SICEX?.....	8
26. ¿CUÁLES SON LOS MERCADOS DISPONIBLES PARA TRAMITAR POR SICEX?.....	8
27. ¿DÓNDE PUEDO SOLICITAR SOPORTE PARA UNA OPERACIÓN REALIZADA POR SICEX?.....	8
28. EN NEPPEX NO ENCONTRÉ EL PUERTO DE DESTINO AL CUAL DIRIGIRÉ MI EXPORTACIÓN, ¿QUÉ DEBO HACER?8	8

## INTRODUCCIÓN

Este Capítulo describe las preguntas más frecuentes de los usuarios relacionadas con la Subdirección de Comercio Exterior.

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 Comercio Exterior de SERNAPESCA. Así mismo, servirá de guía a los usuarios externos frente a consultas relacionadas con esta Subdirección.

## CAPÍTULO I. 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 comercio exterior 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 comercio exterior 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?

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?

En esta primera etapa sólo están disponibles los productos congelados elaborados a partir de salmónidos (salmones y truchas), así como para productos congelados elaborados a partir de una especie de pesca extractiva (ej. jurel jibia, crustáceos).

A inicios del 2018 estará disponible para exportaciones de moluscos bivalvos (ej. ostión y choritos).

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

Los mercados que actualmente se encuentran disponibles en la plataforma son Brasil, Argentina, Uruguay, Japón, Estados Unidos, China y la Unión Económica Euroasiática.

### 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.

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

Primero debe solicitar y coordinar una capacitación enviando un correo a CONTACTO\_SISCOMEX@SERNAPESCA.CL o en la oficina regional de SERNAPESCA de su jurisdicción. Posterior 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?

El primer paso para su incorporación, es asistir a las capacitaciones calendarizadas en su región, posteriormente, 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 la Solicitud de Inscripción de Agente de Comercializador disponible en la Parte III Anexos del Manual de Inocuidad y Certificación.
- 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 la Solicitud de Inscripción de Agente de Comercializador, adecuadamente llenado.

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

El primer paso para su incorporación, es asistir a las capacitaciones calendarizadas en su región, posteriormente, su empresa elaboradora debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Envíe un correo a CONTACTO\_SISCOMEX@SERNAPESCA.CL identificando el número de registro y razón social de la empresa interesada.
- d. Completar y enviar el formulario de Ingreso de usuarios no SERNAPESCA, disponible en la Parte III Anexos del Manual de Inocuidad y Certificación.

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

El primer paso para su incorporación, es asistir a las capacitaciones calendarizadas en su región, posteriormente, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Completar y enviar el formulario adjunto en el Formulario Ingreso de usuarios no SERNAPESCA identificando el exportador con quién trabajará de acuerdo a las instrucciones de llenado detalladas en el mismo manual.
- b. El exportador debe manifestar por email a CONTACTO\_SISCOMEX@SERNAPESCA.CL, la intención de trabajar con dicha Agencia en particular.

## 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", que se encuentra ubicado en la parte superior a la botonera de Iniciar Sesión.

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

Actualmente los mercados habilitados para trabajar con SICEX son Estados Unidos y Japón, siempre que no sea requerida certificación de origen ni sanitaria. Se está construyendo un módulo que permitirá que en diciembre de este año, todas las operaciones cursadas por SISCOMEX puedan ser transadas a través de SICEX.

## 12. ¿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.

## 13. ¿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.

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

No están disponibles todos los códigos de productos, sino un subconjunto llamado "Canasta". Para verificar si un producto está en la canasta envíe al correo [CONTACTO\\_SISCOMEX@SERNAPESCA.CL](mailto:CONTACTO_SISCOMEX@SERNAPESCA.CL) en el cual señale su nombre y el código de producto SERNAPESCA que utiliza en los formularios de entrega de estadísticas sectoriales, detallando cada uno de los campos de la descripción del producto.

## 15. ¿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 completar la Ficha de Solicitud de Incorporación de Mercancías, disponible en la Parte III Anexos del Manual de Inocuidad y Certificación, y enviarlo al correo [mercancías@sernapesca.cl](mailto:mercancías@sernapesca.cl), se informará por la misma vía la creación del nuevo producto.

## 16. Yo trabajo en SISCOMEX y 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, el sistema puede indicar error al no encontrar en las bases de datos

los establecimientos declarados como Faenamiento y Frigoríficos declarados 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.

## 17. Yo trabajo en SISCOMEX y al realizar la Declaración de Mercancías el producto queda en bandera amarilla ¿a qué se debe? ¿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*", esto se debe a:

- El producto existe en SISCOMEX, pero no están disponible para trámite automático en SISCOMEX
- El mercado existe en SISCOMEX, pero no está disponible para trámite automático en SISCOMEX
- 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 mercado se encuentran disponibles para ser utilizados en trámites automáticos SISCOMEX.
- Se debe verificar el producto exportar y el mercado destino, contra los detalles del PAC ingresados. Es común que al elaborador le falte agregar detalles PAC, si esto es verificado, se puede ingresar el producto faltante y debe contactar al Inspector Regional encargado de la supervisión de su establecimiento, para la aprobación de este nuevo detalle.

Si el producto que desea exportar ya se encuentra declarado en su Detalle PAC, favor comuníquese con la Oficina Regional de su jurisdicción para que un funcionario evalúe la situación.

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

Si el error es por fechas de elaboración, cantidad de cajas o peso neto asociado, debe realizar los siguientes pasos:

Se debe informar de inmediato por correo electrónico a la Oficina Regional de SERNAPESCA en origen o puerto de salida.

Si el error es a nivel de packing list (Codaut) , debe eliminarlo y generar nuevamente el packing list correcto. Si el producto se encuentra con una Acreditación de Origen Legal aprobada, debe solicitar vía email la anulación de ésta al Funcionario Regional. Si el producto aún no tiene una Acreditación de Origen Legal puede proceder a eliminar de manera inmediata el packing list (Codaut) y generar el correcto.

Si el error es a nivel de NEPPEX debe solicitar su anulación al funcionario regional y generar nuevamente el flujo completo desde la declaración de mercancía-packing list-NEPPEX.

19. NEPPEX: Quiero modificar peso bruto; país; puerto; Consignatario; Contenedor, BL, Sello, de una NEPPEX electrónica aprobada ¿Qué debo hacer?

Para modificar estos campos ingresados en la NEPPEX electrónica, se debe informar por correo electrónico a la Oficina Regional de SERNAPESCA en origen o puerto de salida y solicitar la modificación adjuntando los respaldos que permitan acreditar el cambio solicitado.

20. En SISCOMEX realicé un traspaso de productos y la operación de traspaso quedo 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.

21. ¿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.

22. Mi Agente de Aduana o mi Agente de cargo no logran visualizar la información de mi empresa en SISCOMEX, y no puede confeccionar la NEPPEX ¿Qué debemos hacer?

Cuando en SISCOMEX, el Agente de Aduana o Agente de cargo no logra visualizar la información 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 completo de los funcionarios de la Agencia.

23. ¿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 en 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.

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

Debe ser capacitado, para lo cual deberá inscribirse enviando correo a Carolina Salgado [csalgado@hacienda.gov.cl](mailto:csalgado@hacienda.gov.cl). El calendario de capacitaciones está publicado en la parte inferior izquierda del sitio [www.sicexchile.cl](http://www.sicexchile.cl).

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

A través del portal de SICEX puede realizar la Declaración de Exportación para productos pesqueros de CODAUT cursados en SISCOMEX y que no requieren certificación de SERNAPESCA.

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

Actualmente para productos pesqueros que se exporten a Estados Unidos y Japón sin certificado.

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

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

## 28. En 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, se le debe enviar el Excel [cargapuertos\\_seleccionados](#), disponible en la Parte III Anexos del Manual de Inocuidad y Certificación, por tanto la empresa interesada en agregar un puerto podrá revisarlo e identificar el puerto, posteriormente enviará un correo a [contacto\\_siscomex@sernapesca.cl](mailto:contacto_siscomex@sernapesca.cl) señalando el puerto y el LOCODE que requiere incorporar.

En caso que esto ocurra el fin de semana, la Mesa de ayuda debe contactar a Comex para que proceda a activar el puerto.

[VOLVER AL INICIO](#)