

# **VENTANILLA UNICA DE TRAMITACIÓN**

***MANUAL DEL USUARIO***

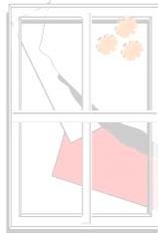
***FUNCIONARIO MIC  
GRUPO RECLAMOS***



**2006**

# INDICE

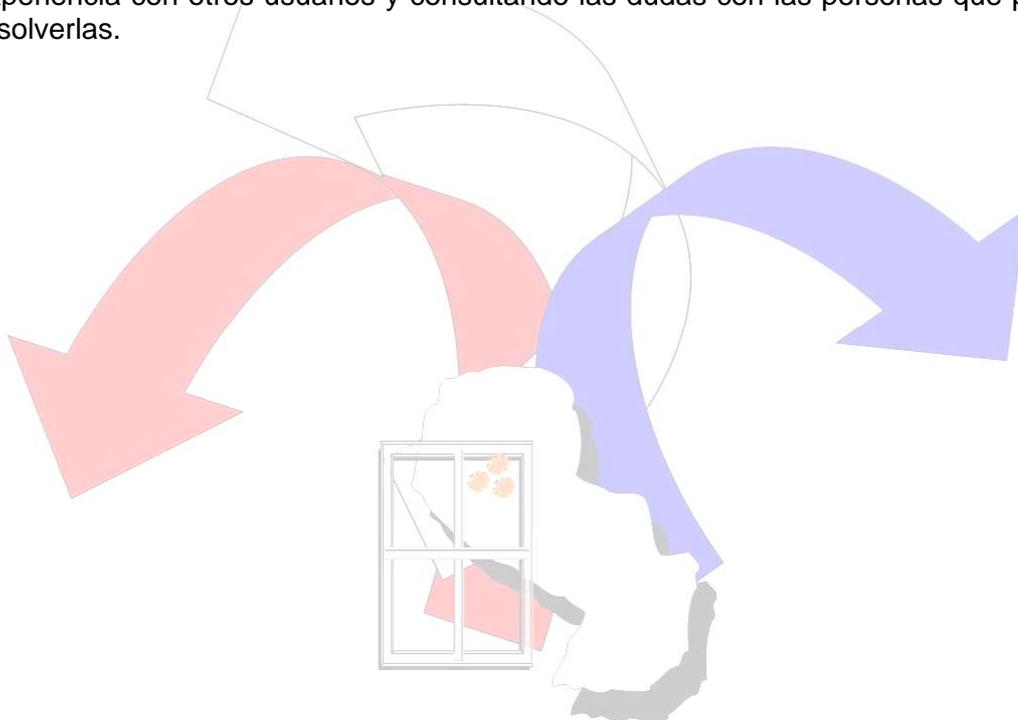
<b>1- INTRODUCCION .....</b>	<b>3</b>
<b>2- ACCESO AL SISTEMA DE VENTANILLA UNICA DE EXPORTACIÓN – MODULO RECLAMOS.....</b>	<b>4</b>
2.1- ACCESO AL MODULO DE RECLAMOS .....	6
<b>3- MENU PRINCIPAL DEL SISTEMA .....</b>	<b>7</b>
3.1- CARGA DEL FORMULARIO DE RECLAMOS, RESTRICCIONES A NUESTRAS EXPORTACIONES EN EL EXTERIOR .....	9
3.2- CARGA DEL FORMULARIO DE RECLAMO, PROBLEMAS OPERATIVOS DE NUESTRA EXPORTACIÓN .....	11
3.3- CARGA DEL FORMULARIO DE CONSULTA PARA EXPORTACIONES PARAGUAYAS.....	13
3.4- CUESTIONARIO .....	15
<i>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</i> .....	15
3.5- CAMBIO DE PASSWORD .....	17
<b>4- FORMULARIO DE RECLAMO .....</b>	<b>18</b>
4.1- GESTION DE RECLAMOS .....	18
4.1-1. ESTADOS DEL RECLAMO .....	20
4.1-2. GESTIONAR .....	21



## 1- INTRODUCCION

El objetivo de este manual es mostrar en detalle todas las opciones del Sistema de Ventanilla Única de Exportación que el Funcionario MIC - Grupo Reclamos posee; en ella se explica lo necesario para localizar las opciones y comandos que se utilizan.

Es importante aclarar que el máximo partido solo se obtiene con la experiencia personal que se adquiere al manejar regularmente el Sistema, compartiendo dicha experiencia con otros usuarios y consultando las dudas con las personas que pueden resolverlas.



## 2- ACCESO AL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA DE EXPORTACIÓN – MODULO RECLAMOS

A continuación se detallan los pasos a seguir para acceder al Sistema de Ventanilla Única de Exportación, Módulo de Reclamos:

- ✓ **Página Web de la Ventanilla Única de Exportación**

### Pantalla

**Ventanilla Única de Exportación**

Quiénes Somos | Contáctenos | Entidades e Instituciones Rectoras

« Concepto y Definiciones  
« Objetivos y Propósitos  
« Ventajas y Beneficios  
« Usuarios Directos e Indirectos  
« Características Técnicas  
« Informes  
« Convenios  
« Actividades  
« Diseño  
« **Plan Estratégico**  
« Cronograma  
« Estadísticas  
« Novedades  
« Manual de Exportador  
« Formularios de Registro  
« Misceláneas  
« **Registro de Reclamos de Exportadores**

**VUI**

Ventanilla Única de Inversión de otros países

- CHILE
- CUBA
- EL SALVADOR
- EUROPA
- GUATEMALA
- ITALIA
- MEXICO
- NICARAGUA
- NICARAGUA
- PERU

**Registro Único de Exportadores**  
ENTRAR ▶

**Tramitación de Despachos de Exportación**  
ENTRAR ▶

**Bases de Datos**

- Aranceles ▶
- Acuerdos Internacionales ▶
- Leyes Nacionales ▶
- Decretos ▶
- Resoluciones ▶
- Requisitos de los Países para la importación de Productos Nacionales ▶

**LINKS DE INTERES**

Instituciones del Estado y privadas que intervienen o participan del proceso de exportación:

- MIC
- MH
- ADUANA
- CAPEX
- CAPECO
- CDAP
- CEDIAL

Instituciones internacionales que interesan en el proceso de exportación:

- ALADI
- ALADI - Normas
- MERCOSUR
- BIOTERRORISMO EEUU (.pdf)
- GUATEMALA
- BOLIVIA
- CHILE
- FORO BRASIL

Ventanilla Única de Exportación de otros países

¿COMO EXPORTAR A LA

- ✓ Una vez ingresado dentro de la pagina, ir a la **Sección Inicio**, y luego al campo link [Registro de Reclamos de Exportadores](#).

A continuación se detalla la página relacionada con el campo link mencionado:

## Pantalla



- ✓ A continuación nos posicionados en la **Sección Formularios de Reclamos**, e ir al ítem [Carga de Reclamos en Línea](#) ( campo link). Una vez realizado esto, nos aparecerá en pantalla el acceso al Sistema de Ventanilla Única de Exportación. ( se detalla a continuación)

## 2.1- ACCESO AL MODULO DE RECLAMOS

Permite al Usuario ingresar su usuario y contraseña, para acceder al Módulo de Tramitación del Sistema de Ventanilla Única de Exportación

### IMPORTANTE:

- Si los campos ingresados por el usuario son incorrectos, el sistema hace una actualización de la pantalla permitiendo al usuario el reingreso de los datos, solo si los mismos son correctos, este podrá acceder al sistema.

### PARAMETROS INGRESADOS

Usuario:

Usuario habilitado. Ejemplo RUC del Exportador o Despachante, Cedula de Identidad del IVO

Clave de Acceso:

Corresponde al código de acceso al sistema. Este será asignado de acuerdo al usuario. Ejemplo: Exportador, Despachante, IVO

Registrarse

Ingresar Cancelar

### Registro de Usuarios R.N.E.

Ingrese su Usuario y Clave para ingresar.

Usuario

Clave de Acceso

Si Ud. es visitante del portal VUE, ingrese con:

Usuario : VISITANTE

Clave de Acceso : VISITANTE

## ICONOS DEL MODULO

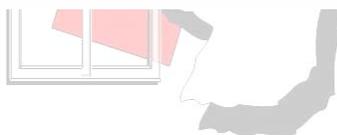
 : Permite acceder al sistema.

 : Permite cancelar la operación retornando a la Página Principal del V.U.E.

## 3- MENU PRINCIPAL DEL SISTEMA



**IMPORTANTE:**



***Se solicita al usuario correspondiente a no utilizar la barra de herramientas propias del explorador en las instancias donde se realicen cargas de datos o actualización de los mismos.***

## CAMPOS LINK

Cerrar Sesión : Permite salir del menú General del Sistema, Retornando al Modulo de Acceso al Sistema.

Cambiar Password : Permite cambiar la contraseña del usuario.

Formulario de Reclamo Restricciones Aplicadas a las Exportaciones Paraguayas en Países de Transito o Destino : Permite acceder al módulo de reclamos, referente a las Restricciones Aplicadas a las Exportaciones Paraguayas en Países de Transito o Destino.

Formulario de Reclamo, Problemas Operativos de Nuestra Exportación : Permite acceder al módulo referente al Formulario de Reclamos por problemas operativos de exportación

Su opinión nos interesa.... : Permite acceder al modulo de encuesta, donde podrá realizar comentarios, quejas y sugerencias para el mejor desempeño del sistema.

Cerrar Cesión : Permite salir del usuario correspondiente y retornar a la Pagina Web del Sistema de Ventanilla Única de Exportación.



### 3.1- Carga del Formulario de Reclamos, Restricciones a Nuestras Exportaciones en el Exterior

 **Formulario de Reclamo**

**Restricciones Aplicadas a las Exportaciones Paraguayas en Países de Tránsito o Destino**

[Volver](#) [Cancelar](#)

Pais de Tránsito:

Pais de Destino:

*Partida Arancelaria	*Descripción del Producto
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Descripción de las dificultades surgidas:

**Aduanera:**  
Problema de partidas, valoración, entre otros.

**Impositiva:**  
Cobro indebido de impuestos internos del país de destino entre otros.

**Operativa:**  
Inconvenientes en la celeridad de la atención, trabas de funcionarios, horario de trabajo etc.

**Documental:**  
Exigencia de documentos adicionales o no aceptación de los presentados por diversos motivos.

**De Registro**  
Problemas con los registros de importación o exportación, nacional o extranjero.

**Sanitarias y Fitosanitarias**  
Aplicación de licencias previas de importación para productos vegetales y animales, así como para subproductos, aplicación de requisitos fitosanitarios y zoonosanitarios no armonizados en el MERCOSUR.

**Reglamentaciones Técnicas**  
Aplicación de licencias previas de importación, aplicación de normativa distinta a la armonizada en el MERCOSUR.

**Otros:**

\*Empresa:

Representante Legal/Apoderado:

Email:

Telefono:

\*Fecha:

## CAMPOS INGRESADOS

País de Transito	: País por donde la exportación tiene previsto transitar hacia el puerto de trasbordo o hacia el país destino.
País Destino	: País donde son enviadas los productos exportados.
Partida Arancelaria	: Código de referencia del Arancel del producto a exportar (varia según el tipo de producto a exportar, se utiliza la codificación en NCM Nomenclador Común MERCOSUR) (se aplica por ítems)
Descripción del producto	: Descripción de la mercadería por ítems.
RUC del Exportador	: Registro Único de Contribuyentes del Exportador además de la denominación.
Descripción de las diferentes dificultades Aduaneras, impositivas, operativas, Documental, De registro, Sanitarias, Reglamentarias y otros	: Campos destinados a los comentario del Exportador, las mismas están clasificadas según los diferentes problemas que pudieren surgir en una exportación, se aclara que para una mayor facilidad cada campo consta de un ejemplo del tema en particular.
Empresa	: Denominación de la Empresa.
Representante Legal o Apoderado	: Nombre(s) y Apellido(s) del representante Legal y/o Apoderado.
Email	: Correo electrónico de la empresa.
Teléfono	: Teléfonos de la empresa.
Fecha	: Fecha de emisión de del Formulario.

### 3.2- Carga del Formulario de Reclamo, Problemas Operativos de Nuestra Exportación

**Formulario de Reclamos del Exportador para una Exportacion Realizada**

[Volver](#) [Cancelar](#)

Enviar

\*RUC del Exportador:

\*Nombre de la Firma Importadora (destino):

\*Despacho de Exportacion Nro.:  \*Fecha:

\*Nombre del Despachante:  Telef:

Email:

Mercaderias:

Cant.	U.Medida	Descripcion del Producto	Partida Arancelaria	Valor US\$.

Documentos Presentados en Paraguay


Documentos Presentados Pais Destino


Descripcion del Problema o Situacion Conflictiva:

Fecha Hora	Descripcion Problema o Situacion	Involucrados
23/02/2006 10:02		

Comentarios u Observaciones

\*Empresa  \*Fecha

Email

Telefono

## CAMPOS INGRESADOS

RUC del Exportador : Registro Único de Contribuyentes del Exportador, además de la denominación.  
Nombre de la Firma Importadora ( Destino) : Denominación de la Firma Importadora.  
Despacho de Exportación Nro. : Número del Despacho del Producto.  
Nombre del Despachante : Nombre(s) y Apellido(s) del Despachante.  
Email : Correo electrónico del contacto.  
Fecha : Fecha de emisión del formulario de reclamos correspondiente.  
Teléfono : Teléfonos del contacto.

### Mercaderías

Cantidad : Cantidad por ítems del producto.  
Unidad de medida : Unidad de medida del producto.  
Descripción del Producto : Descripción del Producto.  
Partida Arancelaria : Código de referencia del Arancel del producto a exportar ( varía según el tipo de producto a exportar, se utiliza la codificación en NCM Nomenclador Común MERCOSUR)  
Valor U\$\$ : Monto del valor del producto en dólares Americanos por ítems ingresados.  
Documentos presentados en Paraguay y  
Documentos presentados en el País Destino : Descripción de los documentos presentados por el exportador.

### Descripción del Problema o Situación Conflictiva

Fecha y Hora : Fecha y hora de la descripción del reclamo.  
Descripción del Problema o Situación : Descripción del reclamo.  
Involucrados : Descripción de los personas ( física o jurídica) involucradas.  
Comentarios u Observaciones exportador. : Comentarios hechos por el  
Empresa : Denominación de la empresa.  
Fecha : Fecha de emisión del formulario de reclamos correspondiente.  
Email : Correo electrónico de la empresa.  
Teléfono : Teléfonos de la Empresa.

### 3.3- CARGA DEL FORMULARIO DE CONSULTA PARA EXPORTACIONES PARAGUAYAS

 **Formulario de Consulta Para las Exportaciones Paraguayas**

[Volver](#) [Cancelar](#)

\*Empresa:

\*Descripcion de la Consulta:

A NIVEL INTERNO     EN TRANSITO     A DESTINO FINAL

Exportaciones Dirigidas a:

ARGENTINA     BRASIL     URUGUAY

Otros Países:

**Institucion u Organismo Nacional Involucrado**

**Institucion u Organismo Extranjero Involucrado**

**Normativa Aplicada en el Pais de Transito o Destino Final del Producto**

**Antecedentes**



**Solicitud**

**Documentacion Anexa**

Documentos presentados en Paraguay:

Documentos presentados en transito:

Documentos presentados en el pais de destino:

**Telefono**

**Email**

## CAMPOS INGRESADOS

Empresa	: Denominación del Exportador.
Descripción de la Consulta	: Se detalla el motivo de la consulta.
Niveles: Interno, En Transito A Destino Final	: Descripción de los tipos de consulta que el exportador puede realizar.
Exportaciones Dirigidas a Argentina, Brasil, Uruguay Otros países	: Descripción del o los países involucrados en la exportación.
Instituciones u Organismos Nacional Involucrado, Institución u Organismo Extranjero Involucrado	: Se detalla las instituciones intervinientes.
Normativa Aplicada en el País De Transito o Destino Final del Producto, Antecedentes, Solicitud Documentos Anexados	: Los campos citados se llenan de acuerdo al tipo de consulta que desee realizar.
Teléfono	: Nro. telefónico del representante legal quien solicita la consulta.
Email	: Correo electrónico del representante legal quien solicita la consulta.

## CAMPOS LINK

<b>Volver</b>	: Permite retornar al Menú General del Sistema
<b>Cancelar</b>	: Permite cancelar el proceso retornando al Menú General del Sistema.

## ICONOS DEL MODULO

- Los iconos corresponden a los **módulos 3.1, 3.2, 3.3.**



: Permite retornar al Menú General del Sistema.

Enviar

: Permite enviar la Solicitud elaborada al Sistema de la Ventanilla Única de Exportador.

### 3.4- CUESTIONARIO

En esta instancia el usuario podrá completar el presente cuestionario, esto a modo de permitir la mejor calidad y desempeño del Sistema a través de sus comentarios.

#### Importante:

Para acceder a cada pregunta del formulario, solo debemos posicionar el puntero del Mouse sobre la pregunta deseada y hacer doble clic, paso siguiente se accede a la pantalla que se detalla a continuación:

#### PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

CUESTIONARIO
<a href="#">Le parece Agil el Sistema ?</a>
<a href="#">En el momento de su Registro tuvo alguna dificultad ?</a>
<a href="#">La propuesta de la Tramitacion, cree Usted que es la mas optima ?</a>
<a href="#">Desea incluir otro vinculo de interes a la pagina ?</a>
<a href="#">Que le gustaria encontrar en este sitio ?</a>
<a href="#">Desea Dejarnos Alguna Sugerencia ?</a>

**Observación:** Ante cada pregunta por favor si selecciona la opción si o no, y si es posible justificar su respuesta.



#### SUGERENCIAS

[Volver](#) [Cancelar](#)

Enviar

Le parece Agil el Sistema ?

SI

NO

## CAMPOS LINKS

**VOLVER Y CANCELAR**

: Permite retornar al menú anterior.

## ICONO DE LOS MODULOS

Enviar

: Permite procesar los campos ingresados, ya sea por reclamos o por llenado del Cuestionario.

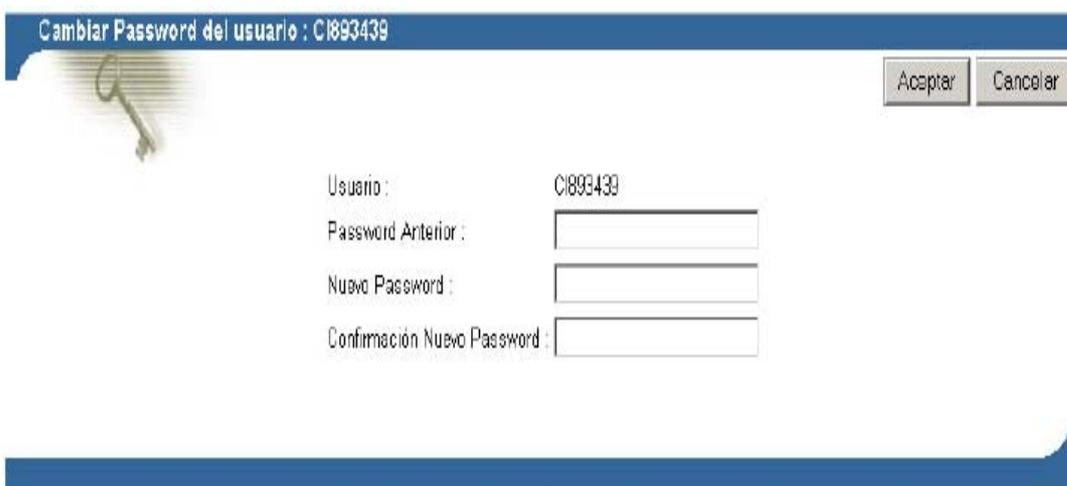
**IMPORTANTE**



**Observación:** los ítems que posean el icono , permiten acceder a consultas más selectivas del campo seleccionado

### 3.5- CAMBIO DE PASSWORD

*Este modulo permite al usuario realizar el cambio de su contraseña.*



Cambiar Password del usuario : C1893439

Usuario : C1893439

Password Anterior :

Nuevo Password :

Confirmación Nuevo Password :

Aceptar Cancelar

#### CAMPOS DESPLEGADOS

- Usuario : Descripción del usuario conectado al Sistema (el Sistema lo genera en pantalla por defecto).
- Password Anterior : Se ingresa la contraseña actual.
- Nuevo Password : Se ingresa la nueva contraseña.
- Confirmación Nuevo Password : Se ingresa para la confirmación, la nueva contraseña.

#### ICONOS DEL MODULO

 : Permite ejecutar el cambio de contraseña retornando al menú principal del Sistema.

 : Permite anular el proceso retornando al menú principal del Sistema.

## 4- FORMULARIO DE RECLAMO

### 4.1- GESTION DE RECLAMOS

El modulo permite al usuario consultar por rango de fechas todos los reclamos enviados por los exportadores, despachantes, ext., además de poder acceder a los mismos y realizar el finiquito correspondiente al caso.

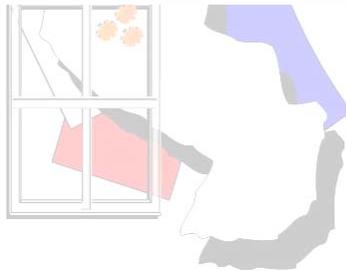
Sistema Ventanilla Única de Exportación

 Listado de Reclamos y Consultas

Opciones de Consulta

Fecha Reclamo Desde:

Fecha Reclamo Hasta:



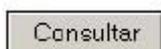
## FORMATO DE LA CONSULTA

Sistema Ventanilla Única de Exportación					
 <b>Listado de Reclamos y Consultas</b>					
Tipo	Reclamo/Consulta	Fecha	Empresa	Estado	Masdatos
Reclamos del Exportador	2	07/03/2006 10:28:34	FRIGOMERC SA	Pendiente	<a href="#">Gestionar</a>
Restricciones	1	07/03/2006 10:24:41	FRIGOMERC SA	Pendiente	<a href="#">Gestionar</a>

### CAMPOS DESPLEGADOS

Tipo	: Define el tipo de reclamo enviado por el exportador, despachante, etc.
Reclamo de Consulta	: Campo generado por el sistema, representa el orden de reclamos ingresados.
Fecha	: Fecha y Hora de emisión del Reclamo.
Empresa	: Denominación de la Empresa.
Estado	: Son estados del sistema referente a los reclamos, se detallan a continuación.
Mas Datos	: Campo link, permite acceder al reclamo, para su posterior verificación. ( más detalles en el <b>Ítem 4.1 Gestión de Reclamos</b> )

### ICONOS DEL MODULO



: Permite realizar la búsqueda por rango de fechas.



: Permite cancelar la operación, retornando al menú anterior.



: Permite retornar al Menú General.

## 4.1-1. ESTADOS DEL RECLAMO

1. **Pendiente:** Tiene estado pendiente, cuando el reclamo aun no fue verificado.
2. **En Proceso:** Tiene estado En Proceso, cuando el funcionario, una vez verificado el correspondiente reclamo, realiza los trámites necesarios para su posterior finiquito.
3. **Finiquito:** Tiene estado Finiquito, cuando el funcionario correspondiente, encuentra la solución del caso y responde a la persona responsable emisora del reclamo.



## 4.1-2. GESTIONAR

**Observación:** Se aclara que el concepto de los campos ingresados por el exportador, despachante, etc., se detallan en los ítems mencionados mas arriba, clasificados de acuerdo al tipo de reclamo o consulta que emite.

---

Problemas Operativos de Nuestra Exportacion

Volver

Guardar

Numero de Reclamo:  Fecha de Reclamo:

Exportador:

Nombre de la Firma Importadora (destino):

\*Despacho de Exportacion Nro.:  \*Fecha:

\*Nombre del Despachante:

Email:  Telef:

**Mercaderias:**

Cant.	U.Medida	Descripcion del Producto	Partida Arancelaria	Valor US\$.
2.500,0	KILOGRAMOS	CARNE DESGUEZADA	25633987	1.200,00

Documentos Presentados en Paraguay:

<input type="text" value="SOLO PRUEBA"/>
<input type="text" value="SOLO PRUEBA"/>

Documentos Presentados en el Pais de Transito de la Mercaderia:

<input type="text" value="SOLO PRUEBA"/>
<input type="text" value="SOLO PRUEBA"/>

Documentos Presentados Pais Destino:

<input type="text" value="SOLO PRUEBA"/>
<input type="text" value="SOLO PRUEBA"/>

Descripcion del Problema o Situacion Conflictiva:

Fecha Hora	Descripcion Problema o Situacion	Involucrados
<input type="text" value="07/03/2006 10:03"/>	<input type="text" value="SOLO PRUEBA"/>	<input type="text" value="SOLO PRUEBA"/>

**Comentarios u Observaciones**  
En este punto debe mencionarse la Normativa aplicada en el pais de transito o en el destino final de la mercaderia

\*Fecha:

Telefono:

Email:

Comentarios:

Estado:

## CAMPOS INGRESADOS

- Comentarios : Se detalla las observaciones hechas por el funcionario correspondiente.
- Estado : Son los estados correspondientes a los reclamos, se detallan mas arriba en el **ítem 4.1.1 Estados del Reclamo**.

## ICONO DEL MODULO

Guardar

: Permite al usuario actualizar los datos ingresados y retornar al menú anterior.

## CAMPO LINK

Volver

: Permite retornar al modulo anterior.

