

# INSTRUCTIVO



PLATAFORMA DE  
**INCIDENCIAS**  
AL COMERCIO



CCIE  
PROMOVIENDO UN COMERCIO MÁS AGIL EN CENTROAMÉRICA

La Plataforma de Incidencias al Comercio sistematiza la anterior matriz de obstáculos al comercio del CCIE, la cual se realizaba de forma manual en formato word, por lo que con esta herramienta se podrá realizar un mejor monitoreo y emisión de estadísticas por país, tipo de incidencia y lugar en que se presenta.

Anterior Matriz CCIE  
Ingreso de información en archivos word

MATRIZ DE OBSTÁCULOS AL COMERCIO INTRAREGIONAL – CCIE

OBSTACULOS REGIONALES  
CON COMENTARIOS DE LAS AUTORIDADES ACTUALIZADOS AL 19 DE MARZO 2014

CANTIDAD TOTAL	PAÍS O PAÍSES	CANTIDAD	AUTORIDADES RESPONSABLES				
			ADUANAS	REGISTROS	MSFS	INFRAESTRUCTURA	OTROS (Seguros)
20	Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua	11	7	1	1	2	
	Panamá-Regional	3	3				
	Panamá, Costa Rica-Regional	1	1				
	Honduras-Regional	1		1			
	El Salvador-Regional	1		1			
	Costa Rica-Regional	2					2

No.	Obstáculo Identificado	Comentarios CCIE	Comentarios Autoridades de Gobierno
1 COMP	Inestabilidad de Sistemas Informáticos de los servicios aduaneros.	Sistemas interconectados de forma coordinada Más capacidad, e inversión en tecnología con equipo adecuado Tomar como base el proyecto implementado por USAID y el elaborado por la SIECA de Observatorio de Nodo Regional para la realización de estas labores Sector Transportista enviarán información sobre las dificultades que presenta el sistema	
2	La base de datos de transportistas que usan para verificar los registros está "DESACTUALIZADA", ocasionando atrasos a los transportistas al llegar a las aduanas de paso o destino, paralizando los vehículos de transporte por varios días.	Mecanismo electrónico en línea para la actualización de base de datos transportistas, de los servicios aduaneros con el servidor de SIECA. Dar un seguimiento permanente de la actualización de datos, establecer un mecanismo para resolver el problema En los países que generalmente se da este problema es en El Salvador y en Guatemala	Algunas autoridades comentan que son las autoridades nacionales las que actualizan las bases de datos que en el mes de julio del 2013 se cambió el aplicativo de registro de los transportistas ante la DEL, con lo cual ahora se tiene información actualizada y en tiempo real a través de un expediente digital de cada uno de los transportistas y sus unidades de transporte.

Nueva Plataforma de Incidencias  
Herramienta informática, cuenta con soporte técnico y manejo confidencial de información



PLATAFORMA DE  
INCIDENCIAS  
AL COMERCIO

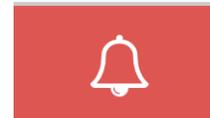


Registrarse Ingresar

## Plataforma de Incidencias al Comercio



**Reportar una incidencia:**  
Reporte las incidencias que enfrenta al exportar o importar sus productos.



**Notificaciones electrónicas:**  
Obtenga notificaciones acerca del estado de su informe de la incidencia reportada.



**Análisis de incidencias:**  
Encuentre el listado y reporte de incidencias.



**Estatus de incidencias:**  
Conozca el estado y avance de las incidencias.



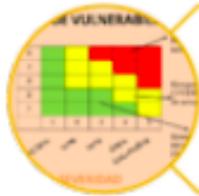
Plataforma de Incidencias al Comercio

- Es una herramienta diseñada con el apoyo de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA) que busca facilitar la identificación y eliminación de incidencias técnicas al comercio encontradas por los operadores comerciales.
- Esta plataforma permite reportar las incidencias técnicas al comercio que experimentan los operadores comerciales en las importaciones o exportaciones de sus productos.

# BENEFICIOS DE LA PLATAFORMA DE INCIDENCIAS AL COMERCIO



Registro de incidencias en línea, proporcionando documentación en todas las etapas.



Gestión automatizada de los incidentes al comercio intraregional.



Trazabilidad de cada caso y de las incidencias durante el proceso.



Categorización de las incidencias y reportes, basado en la clasificación internacional de medidas no arancelarias UNCTAD/DITC/TAB/2012/2/Rev1.

# ¿Cómo funciona la Plataforma de Incidencias a Comercio? -Roles que permite



## Rol Agente Económico

Reporta la Incidencia al comercio, Brinda la mayor cantidad de información para que el CCIE pueda verificarla y monitorearla



## Rol SIECA

Da soporte técnico a la Plataforma, pero no interviene en el proceso, a menos que sea requerido por el CCIE



## Rol CCIE

Tiene a su cargo la administración de la Plataforma, Verifica la Incidencia reportada, maneja de forma confidencial la información y puede realizar trazabilidad de las incidencias reportadas

# Cómo funciona la Plataforma de Incidencias a Comercio?



# Cómo se registra un Nuevo Usuario

## Página principal de la PLATAFORMA DE INCIDENCIAS

<https://www.incidenciascomercio.sieca.int/>

Los nuevos usuarios deben de iniciar el proceso de registro



### Reportar una incidencia:

Reporte las incidencias que enfrenta al exportar o importar sus productos.



### Notificaciones electrónicas:

Obtenga notificaciones acerca del estado de su informe de la incidencia reportada.



### Análisis de incidencias:

Encuentre el listado y reporte de incidencias.



### Estatus de incidencias:

Conozca el estado y avance de las incidencias.



Plataforma de Incidencias al Comercio

- Es una herramienta diseñada con el apoyo de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA) que busca facilitar la identificación y eliminación de incidencias técnicas al comercio encontradas por los operadores comerciales.
- Esta plataforma permite reportar las incidencias técnicas al comercio que experimentan los operadores comerciales en las importaciones o exportaciones de sus productos.
- El objetivo de esta plataforma es evaluar la problemática de los exportadores e importadores, mejorando la transparencia de las regulaciones comerciales y de los procesos de negocio.

# Cómo se registra un Nuevo Usuario

The screenshot shows the registration interface for the 'Plataforma de Incidencias al Comercio'. At the top, there are logos for the European Union, the platform itself, and Mexico. Navigation links for 'Registrarse' and 'Ingresar' are present. The main heading is 'Plataforma de Incidencias al Comercio'. Below this, the 'Registro' section is active, showing a progress indicator of 93% and a message: 'Para crear un usuario en la Plataforma de Incidencias al Comercio es necesario llenar el siguiente formulario.' The registration process is divided into three steps: 'Paso 1 Usuario', 'Paso 2 Información personal', and 'Paso 3 Información adicional'. The current step, 'Paso 1', includes three required fields: 'Correo electrónico \*', 'Contraseña \*', and 'Confirmar contraseña \*'. A note at the bottom states 'Campos con \* son obligatorios'. A 'Siguiete paso' button is located at the bottom right of the form.

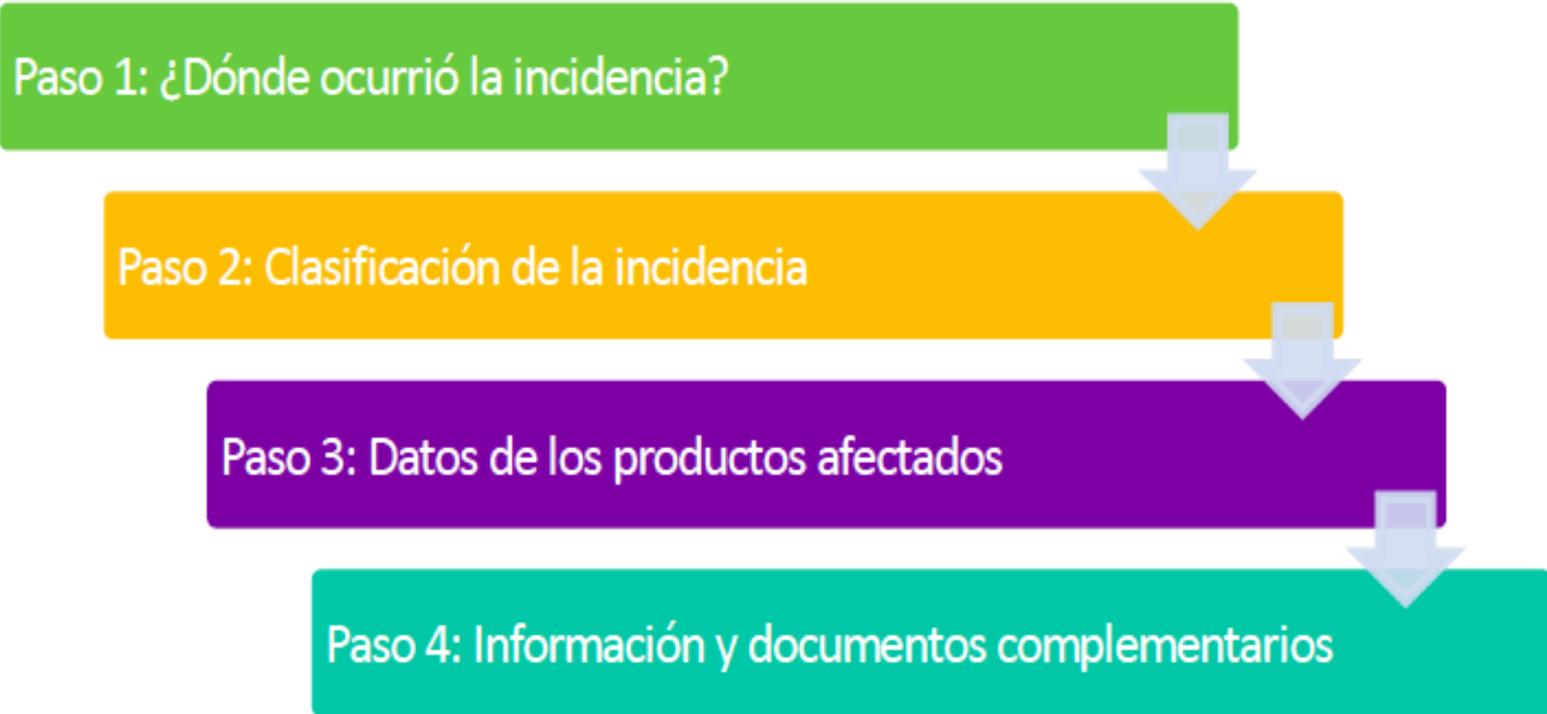


Primera Pantalla que aparece y requiere información del Usuario

# Pasos para reportar una Incidencia

## Información Requerida

Paso 1: ¿Dónde ocurrió la incidencia?



```
graph TD; A[Paso 1: ¿Dónde ocurrió la incidencia?] --> B[Paso 2: Clasificación de la incidencia]; B --> C[Paso 3: Datos de los productos afectados]; C --> D[Paso 4: Información y documentos complementarios];
```

Paso 2: Clasificación de la incidencia

Paso 3: Datos de los productos afectados

Paso 4: Información y documentos complementarios

# Paso 1

## Plataforma de Incidencias al Comercio

### Reportar una incidencia

Reporte las incidencias que enfrenta exportando o importando sus productos.

**Paso 1** Contexto

**Paso 2** Tipo de incidencia

**Paso 3** Productos afectados

**Paso 4** Información adicional

1. Usted experimentó una incidencia técnica al comercio cuando se encontraba?
  - Importando
  - Exportando
  - En tránsito
2. ¿Desde qué país? \*
3. Describa el contexto de la incidencia \*
4. Ingrese la fecha de la incidencia \*
5. Ingrese la hora aproximada en que ocurrió la incidencia \*
6. ¿Se ha enfrentado a esta incidencia anteriormente? \*
  - No, es la primera vez que ocurre
  - Sí, es un problema recurrente
7. ¿Dónde ocurrió esta incidencia? \*
  - Su país
  - País de tránsito o destino
8. Seleccione la categoría del lugar donde ocurrió la incidencia \*
9. Seleccione el lugar exacto donde ocurrió la incidencia \*
10. Especifique el lugar exacto donde ocurrió la incidencia \*

\* Campos requeridos

[Sigüente paso](#)

# Paso 2

## Plataforma de Incidencias al Comercio

### Reportar una incidencia

Reporte las incidencias que enfrenta exportando o importando sus productos.

**Paso 1** Contexto

**Paso 2** Tipo de incidencia

**Paso 3** Productos afectados

**Paso 4** Información adicional

1. Identifique el tipo de incidencia con el que se encontró \*
  - Cargas administrativas impuestas por normativas (p.ej., gran número de documentos o de ventanillas administrativas)
  - Comportamiento discriminatorio por parte de funcionarios
  - Falta de mecanismos sectoriales
  - Falta de reconocimiento o acreditación (p.ej. de certificados o mecanismos nacionales)
  - Limitaciones de tiempo (p.ej., retrasos o plazos muy justos)
  - Otro
  - Pagos informales o excesivamente altos
  - Problemas de información o transparencia (p.ej., falta de información o información errónea)
  - Problemas relacionados con una normativa específica
2. Origen de la incidencia \*
  - Normativa nacional
  - Normativa del socio comercial
  - El origen de la incidencia no es una normativa
  - No sé

† Campos requeridos

[Paso anterior](#) [Sigüente paso](#)

# Paso 3

## Plataforma de Incidencias al Comercio

### Reportar una incidencia

Reporte las incidencias que enfrenta exportando o importando sus productos.

- Paso 1 Contexto
- Paso 2 Tipo de incidencia
- Paso 3 Productos afectados
- Paso 4 Información adicional

¿ Conoce la descripción o código arancelario del producto ?

- No
- Si

Para realizar la búsqueda de códigos arancelarios siga los siguientes pasos:

1. Seleccione tipo de búsqueda

- Inicio arancelario
- Descripción

2. Ingrese criterio de búsqueda e evalúe los resultados desplegados

Incidencia seleccionada:

✕ Eliminar código arancelario

Paso anterior

Siguiente paso

# Paso 4

## Plataforma de Incidencias al Comercio

### Reportar una incidencia

Reporte las incidencias que enfrenta exportando o importando sus productos.

- Paso 1 Contexto
- Paso 2 Tipo de incidencia
- Paso 3 Productos afectados
- Paso 4 Información adicional

Observaciones finales y recomendaciones

1000 caracteres restantes.

Agregue documentos e imágenes que respalden la incidencia.

Para cargar un archivo arrastre el archivo a esta área o de doble clic para abrir el diálogo de carga. Archivos permitidos: PDF y JPEG. Máxima cantidad de archivos permitidos: 5

\* Campos requeridos

Paso anterior

Validar y confirmar

La Plataforma permitirá al CCIE obtener resultados de incidencias por país, estadísticas y detalles de interés sobre incidencias reportadas:

## Plataforma de Incidencias al Comercio

### Analisis de incidencias por país

De clic en el país para ver más información relacionada al país.



### Información Estadística



#### Datos de interés de incidencias de Guatemala

**Cantidad Incidencias reportadas:**  
5

---

**Porcentaje Incidencias relacionadas a Importación, exportación y tránsito**

Importación	100%	Exportación
En tránsito		

---

**Porcentaje de incidencias recurrentes:**

Recurrentes	100%	No recurrentes
-------------	------	----------------

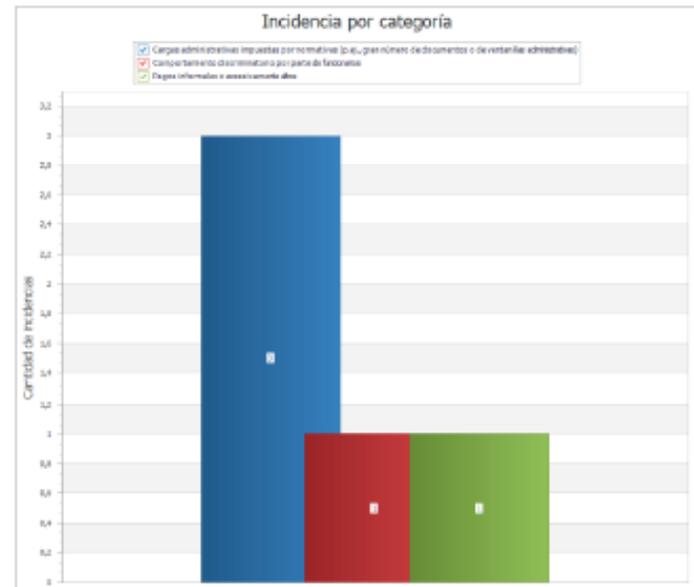
---

**Normativa que generan incidencias**

Normativa Nacional	60%	Normativa Socio Comercial	20%
No es normativa	20%	Se desconoce	

---

<p><b>Top 5 ubicaciones donde se generan incidencias</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Aduana Puerto Quetzal</li> <li>Aduana Central De Aviacion</li> </ol>	<p><b>Top 5 razones que generan incidencias</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pagos informales, p.ej., sobornos para obtener el certificado o cumplir la normativa que se indica en el informe.</li> <li>Comportamiento arbitrario por parte de los funcionarios en la emisión e la distribución.</li> </ol>
--	---





# PLATAFORMA DE INCIDENCIAS AL COMERCIO



[https://  
www.incidenciascomercio.sieca.int/](https://www.incidenciascomercio.sieca.int/)