

PASOS A SEGUIR POR EL USUARIO PARA TRAMITAR DUDAS O PROBLEMAS EN EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DIVISAS

I. INTRODUCCIÓN

1. El Módulo de Asistencia al Usuario fue creado con la finalidad de brindar una herramienta rápida y eficiente para atender las dudas o problemas que presenten los usuarios en el trámite de sus solicitudes, esto a objeto de ofrecer un servicio de calidad centrado en el solicitante, el cual permitirá al mismo canalizar a través del Portal de Cadivi (www.cadivi.gob.ve) los planteamientos que a la vez estarán enlazados automáticamente al área responsable.

II. OBJETIVO

1. Atender de manera oportuna a los requerimientos de los usuarios que realizan operaciones ante CADIVI, a fin de brindarles asistencia automatizada en cuanto a:

- 1.1 Respuestas a tiempo a sus solicitudes
- 1.2 Solicitud de reconsideración de dictámenes
- 1.3 Dudas respecto a los trámites en las Aduanas
- 1.4 Preguntas sobre el marco legal aplicado (Providencias)
- 1.5 Dudas sobre el trámite de las solvencias
- 1.6 Sugerencias y problemas diversos

III. NORMATIVAS A SEGUIR

1. Las incidencias solicitadas por los Usuarios, así como las respuestas emitidas por la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI) deben ser canalizadas a través del “**Módulo Asistencia al Usuario**”.

2. Las Incidencias deben ser atendidas por las áreas responsables de Comisión de Administración de Divisas (CADIVI) de acuerdo al orden de llegada reflejado en el Módulo de Incidencias.

3. El Usuario debe verificar y visualizar a través del Módulo Asistencia al Usuario el estatus o respuesta a su planteamiento y reducir las llamadas telefónicas recibidas.

4. Una vez cerrada la incidencia por parte de Comisión de Administración de Divisas (CADIVI), el Usuario sólo podrá visualizar el mismo a través de la opción “**Consulta de Dudas o Problemas Realizados**”.

IV. INSTRUCCIONES

1. A continuación se presentan las instrucciones a seguir para canalizar los diferentes planteamientos que requieran realizar los Usuarios ante CADIVI:

1.1 Usuario:

A. Ingrese al portal electrónico de la Comisión de Administración de Divisas (www.cadivi.gob.ve) y a continuación obtendrá la siguiente pantalla de inicio:

B. En el panel izquierdo de la pantalla, haga clic en la opción “**Usuario registrados**” y el sistema presentará la siguiente pantalla:

1.- Acceso para realizar trámites por concepto de:

- Importaciones
- Exportaciones
- Inversiones Extranjeras
- Deuda Externa Privada
- Seguros y Reaseguros
- Lineas Aéreas
- Telecomunicaciones
- Consulados y Embajadas
- Remesas a Familiares
- Jubilados y Pensionados
- Casos Especiales
- Estudiantes y Servicios
- Pago de exceso por consumos de tarjeta de crédito en el exterior entre los años 2006 al 2009
- Actualización de Datos Personales (pasaporte, estado civil, dirección y teléfonos)

Opción 1

2.- Acceso para realizar trámites por concepto de:

- Solicitudes de pagos en divisas con Tarjeta de Crédito con ocasión de viajes al exterior
- Solicitudes de pagos de consumos efectuados con tarjetas de crédito mediante operaciones de comercio electrónico con proveedores en el extranjero desde la República Bolivariana de Venezuela
- Solicitudes de efectivo con ocasión de viajes al exterior
- Solicitudes de efectivo para niños, niñas y adolescentes
- Registro de niños, niñas y adolescentes
- Pago de exceso por consumos de tarjeta de crédito en el exterior (Providencia N° 099)
- Realización de la Declaración Jurada de Cierre

Opción 2

C. Haga clic en la “Opción 1” y el sistema presentará la siguiente pantalla:

Inicio De Sesión	
Tipo de Persona:	<input type="radio"/> Natural <input checked="" type="radio"/> Jurídica
Documento de Identidad :	<input type="text"/> Ej.: V-00000000, E-00000000, P-00000000
Correo Electrónico :	<input type="text"/> *
Contraseña :	<input type="text"/> * La Contraseña es sensible a letras mayúsculas y minúsculas.
Código de Verificación:	
	Haga click en la imagen si no la distingue. <input type="text"/> * Escriba los caracteres de la imagen.
Los datos para el ingreso al sistema son sensibles a mayúsculas y minúsculas.	
<input type="button" value="Entrar"/>	

- 1) Ingrese la información correspondiente en los siguientes campos:
 - a) **Tipo de Persona:** Seleccione el tipo de persona Natural o Jurídica.
 - b) **Documento de Identidad:** Ingrese el número de cédula de identidad o pasaporte el cual sólo aplica a personas naturales (Ejemplos: V-00000000, E-00000000, P-000000).
 - c) **Correo Electrónico:** Ingrese la dirección electrónica con la cual se registró en el Sistema de Administración de Divisas.
 - d) **Contraseña:** Ingrese la clave asignada por el Sistema de Administración de Divisas.
 - e) **Código de Verificación:** Ingrese las letras y/o números que se observan en el recuadro en gota de agua. Para cambiar la imagen, haga clic en el recuadro.
- 2) **Haga clic en el botón “Entrar” y el sistema presentará la siguiente pantalla:**

Reportar Incidencia:

1. Coloque el cursor en la opción “Reportar Duda o Problema con Respecto a una Solicitud” del Menú “Asistencia al Usuario” y haga clic, a continuación siga las instrucciones de cada campo para realizar el Registro de la información:

2. Seleccione el **número de la Solicitud** donde desea reportar la duda o problema. Inmediatamente la pantalla se actualizará automáticamente y aparecerá lo siguiente:

Asistencia al usuario	
REPORTE DE DUDA Ó PROBLEMA , TIPO DE SOLICITUD: IMPORTACION	
Usuario:	LIONELLA Y ASOCIADOS
Rif:	J-301310180
Solicitud Nro.:	103522
Categoría del planteamiento:	- Seleccione -
Observaciones o planteamiento:	<div style="border: 1px solid gray; height: 60px;"></div>
Hasta 750 caracteres.	
*Nota: Las respuestas dadas no serán vinculantes	
<input style="margin-right: 20px;" type="button" value=" << Regresar "/> <input style="margin-left: 20px;" type="button" value=" Procesar >> "/>	

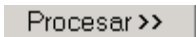
3. **Categoría del Planteamiento:** Seleccione la categoría a considerar, de acuerdo a la duda o planteamiento que necesite realizar ante CADIVI. A continuación se especifican los pasos a seguir de acuerdo al tipo de planteamiento:

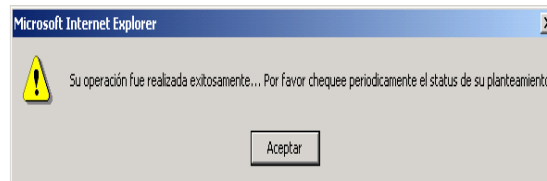
Asistencia al usuario	
AYUDA USUARIO	
REPORTE DE DUDA Ó PROBLEMA , TIPO DE SOLICITUD: VISTO BUENO - DEUDA EXTERNA PRIVADA(NUEVA)	
Usuario:	LIONELLA Y ASOCIADOS
Rif:	J-301310180
Solicitud Nro.:	- Seleccione Solicitud -
Categoría del planteamiento:	- Seleccione -
Observaciones o planteamiento:	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> - Seleccione - DUDAS o PREGUNTAS TEMAS JURIDICOS PROBLEMAS GENERALES PROBLEMAS ESPECIFICOS RECONSIDERACION DE SOLICITUD </div>
Hasta 750 caracteres.	
*Nota: Las respuestas dadas no serán vinculantes	
<input style="margin-right: 20px;" type="button" value=" << Regresar "/> <input style="margin-left: 20px;" type="button" value=" Procesar >> "/>	

3.1. Dudas o Preguntas

Observaciones o planteamiento:	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div>
Hasta 750 caracteres.	

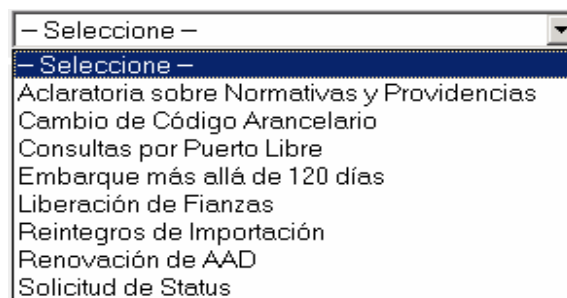
A. **Observaciones o Planteamiento:** Especifique de forma breve en el campo Observaciones o Planteamiento la duda o pregunta a consultar. (Recuerde no debe exceder de 750 caracteres).

B. Presione el botón , el Sistema despliega el siguiente mensaje:



C. Presione el botón **"Aceptar"** para finalizar.

3.2. **Temas Jurídicos:** Al seleccionar Temas Jurídicos, el Sistema despliega la siguiente opción:

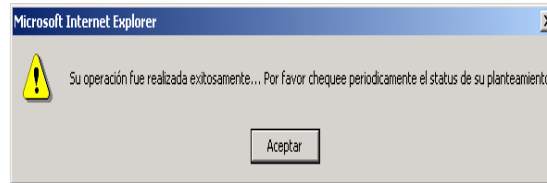


A. **Tipo de Planteamiento:** Seleccione la opción que corresponda a su incidencia.

Un formulario con un campo de texto grande para "Observaciones o planteamiento:". A la izquierda del campo hay un recuadro gris con el texto "Observaciones o planteamiento:". Debajo del campo de texto hay un recuadro gris con el texto "Hasta 750 caracteres."

B. **Observaciones o Planteamiento:** Especifique de forma breve en el campo Observaciones o Planteamiento las consideraciones a consultar. (Recuerde no debe exceder de 750 caracteres).

C. Presione el botón  a continuación el Sistema despliega el siguiente mensaje:



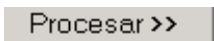
D. Para finalizar, presione el botón “**Aceptar**”.

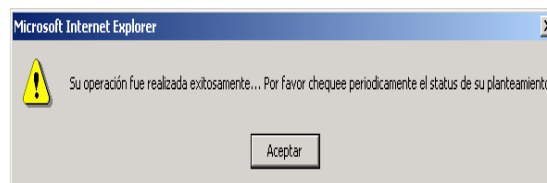
3.3. Reconsideración de Solicitudes

Observaciones
o
planteamiento:

Hasta 750 caracteres.

A. **Observaciones o Planteamiento:** Especifique de forma breve en el campo Observaciones o Planteamiento las consideraciones a consultar. (**Recuerde no debe exceder de 750 caracteres**).

B. Presione el botón  a continuación el Sistema despliega el siguiente mensaje:



C. Para finalizar, presione el botón “**Aceptar**”.

3.4. **Problemas Generales:** Una vez seleccionada esta opción, el Sistema despliega el siguiente campo:

– Seleccione –

- Seleccione –
- Anulación de Solicitudes, AAD y ALD
- Cambio Forma de Pago
- Insolvencias Organismos Fiscales y Parafiscales
- Obtención de RUSAD
- Problemas Aduanales con Declaración y Acta de Verificación Merc.
- Problemas Aduanales con Proceso de Verificación de Mercancia
- Renovación AAD / ALD
- Renuncia AAD / ALD

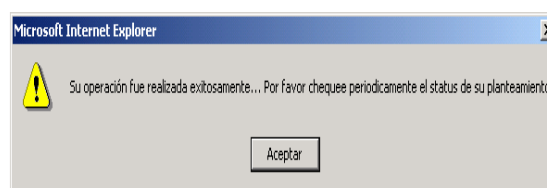
A. **Tipo de Planteamiento:** Seleccione la opción correspondiente al planteamiento que desea realizar y haga clic para finalizar.

Observaciones o planteamiento:

Hasta 750 caracteres.

B. **Observaciones o Planteamiento:** Especifique de forma breve el problema a consultar. (Recuerde no debe exceder de 750 caracteres).

C. Presione el botón **Procesar >>** el Sistema despliega el siguiente mensaje:



D. Para finalizar, presione el botón **“Aceptar”**.

3.5. **Problemas Específicos:** Una vez seleccionada esta opción el Sistema despliega el siguiente campo:

Tipo de planteamiento:

– Seleccione –

- Seleccione –
- Monto Aprobado Menor al Solicitado

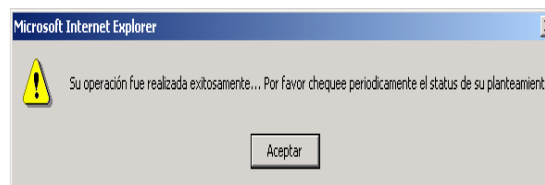
A. **Tipo de Planteamiento:** Seleccione la opción y haga clic para finalizar.

Observaciones o planteamiento:

Hasta 750 caracteres.

B. **Observaciones o Planteamiento:** Especifique de forma breve el problema a consultar. (Recuerde no debe exceder de 750 caracteres).

C. Presione el botón **Procesar >>**, el Sistema despliega el siguiente mensaje:



D. Para finalizar, presione el botón **“Aceptar”**.

3.6. Histórico de las Dudas o Problemas Planteados:

A. Coloque el cursor en la opción **“Consulta de Dudas o Problemas Realizados”** para verificar el Status o respuesta de su Solicitud, haga Clic para continuar, el Sistema despliega la siguiente Pantalla:

Consulta de Dudas ó Problemas							
Solicitud	Incidencia	Fecha	Categoría	Tipo de Problema	Observaciones o Planteamiento	Fecha Status	Status ó Respuesta
103485	390	06/07/2006	TEMAS JURÍDICOS	Aclaratoria sobre Normativas y Providencias	NECESITO ACLARE MIS DUDAS SOBRE LA Providencia KKK	06/07/2006	ENVIADO
103564	389	06/07/2006	DUDAS o PREGUNTAS	Deuda Externa Privada - Nueva	Tengo dudas con respecto al proceso!!!!	06/07/2006	ENVIADO

<< Regresar Continuar >>

Imprimir Cerrar

B. Verifique las Incidencias realizadas y su Status o Respuesta, Si desea retornar al menú anterior, presione el botón **“Regresar”**, para imprimir presione el botón **“Imprimir”** y para salir presione el botón **“Cerrar”**.