

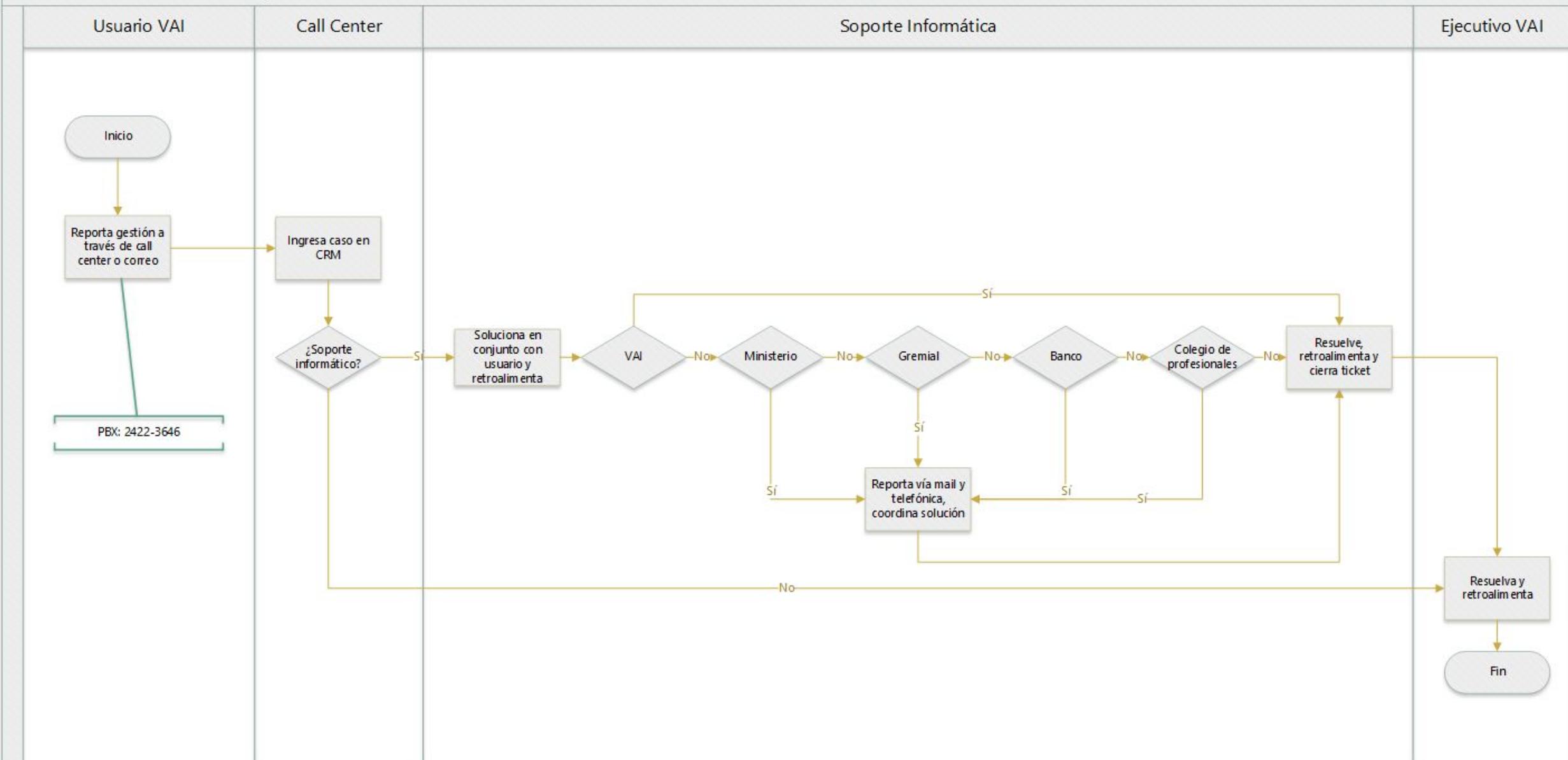
# MANUAL PROCESO DE SERVICIO AL IMPORTADOR

# Canales de contacto

Si como importador, necesito realizar alguna gestión con el equipo de VAI, puedo solicitar apoyo, siguiendo sólo estos pasos:

1. Marcar el PBX 2422-3646.
2. Solicitar mi ticket (número de caso de CRM).
3. Si es de urgencia la gestión y ha pasado más de 1/2 día sin respuesta, puede solicitar apoyo al whatsapp 3570-8080 colocando su número de ticket (caso de CRM).

# Proceso de servicio al importador a través de ticket del sistema CRM



# Tips para el importador

Para que su ticket de CRM se ingrese en el proceso correcto, y la gestión tome el menor tiempo posible, en la siguiente página mostramos una matriz que indica el requerimiento a solicitar al agente de servicio de Call Center, y qué significa dicho requerimiento.

# Tips para el importador

TIPO DE GESTIÓN	REQUERIMIENTO EN CRM	¿QUÉ SIGNIFICA?
CÓDIGO DE IMPORTADOR - SCI (SCI ES ABREVIATURA DE SOLICITUD DE CÓDIGO DE IMPORTADOR)	CÓMO GENERAR USUARIO VAI Y/O CÓDIGO DE IMPORTADOR (SCI)	CUANDO DESEO UN USUARIO DE LA VAI Y NO SÉ CÓMO GENERARLO O SOLICITARLO
	ACTUALIZACION DATOS - SCI	CUANDO YO COMO IMPORTADOR, ESTOY ACTUALIZANDO ALGÚN DATO DE LA EMPRESA REGISTRADA EN VAI Y EL SISTEMA GENERA ALGÚN TIPO DE ERROR
FORMULARIO FITOSANITARIO MAGA (CFS)	CÓMO LLENAR SOLICITUD DE IMPORTACIÓN	CAPACITACIÓN DE CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE SOLICITUD DE IMPORTACIÓN DE UN FITOSANITARIO (CFS) EN MAGA. DEPENDIENDO DE CUÁL SEA SU GESTIÓN ESPECÍFICA, INDICAR EL REQUERIMIENTO
	CÓMO PAGAR UN PERMISO DE IMPORTACIÓN	
	CÓMO INGRESAR UNA FACTURA DE IMPORTACIÓN	
	CONSULTA DE STATUS DE FORMULARIO DE IMPORTACIÓN	
	CAPACITACIONES	
FORMULARIO INSUMOS AGRÍCOLAS MAGA (IAG)	CÓMO LLENAR SOLICITUD DE IMPORTACIÓN	CAPACITACIÓN DE CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE SOLICITUD DE IMPORTACIÓN DE INSUMOS AGRÍCOLAS (IAG) EN MAGA. DEPENDIENDO DE CUÁL SEA SU GESTIÓN ESPECÍFICA, INDICAR EL REQUERIMIENTO
	CÓMO PAGAR UN PERMISO DE IMPORTACIÓN	
	CÓMO INGRESAR UNA FACTURA DE IMPORTACIÓN	
	CONSULTA DE STATUS DE FORMULARIO DE IMPORTACIÓN	
	CONSULTA DE STATUS DE FORMULARIO DE IMPORTACIÓN	
FORMULARIO DE REFRIGERANTES, AIRE ACONDICIONADO O REFRIGERADORES MARN (CRE)	CÓMO LLENAR SOLICITUD DE IMPORTACIÓN	CAPACITACIÓN DE CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE SOLICITUD DE IMPORTACION DE EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN Y/O AIRE ACONDICIONADO (CRE). DEPENDIENDO DE CUÁL SEA SU GESTIÓN ESPECÍFICA, INDICAR EL REQUERIMIENTO
	CÓMO PAGAR UN PERMISO DE IMPORTACIÓN	
	CÓMO INGRESAR UNA FACTURA DE IMPORTACIÓN	
	CONSULTA DE STATUS DE FORMULARIO DE IMPORTACIÓN	
	CONSULTA DE STATUS DE FORMULARIO DE IMPORTACIÓN	
	CAPACITACIONES	

# Tips para el importador

TIPO DE GESTIÓN	REQUERIMIENTO EN CRM	¿QUÉ SIGNIFICA?
CÓDIGO DE IMPORTADOR - SCI (SCI ES ABREVIATURA DE SOLICITUD DE CÓDIGO DE IMPORTADOR)	IMPORTADOR PRESENTA INCONVENIENTES PARA SOLICITAR SU CÓDIGO	CUANDO EL IMPORTADOR ESTÁ INTENTANDO CREAR SU CÓDIGO EN VAI Y LA PLATAFORMA GENERA ALGÚN ERROR
	RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑAS	CUANDO EL IMPORTADOR REQUIERA REINICIAR SU CONTRASEÑA
	ACTUALIZACIÓN DATOS - SCI	CUANDO EL IMPORTADOR REALICE UNA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE SU CÓDIGO DE IMPORTADOR VAI, Y EL SISTEMA GENERE ALGÚN ERROR
FORMULARIO IAG (IAG ES ABREVIATURA DE INSUMOS AGRÍCOLAS)	FALLA EN SISTEMA	CUANDO EL IMPORTADOR ESTE INTENTANDO CREAR SU FORMULARIO DE IMPORTACIÓN Y EL SISTEMA NO LE PERMITA TERMINAR ESTA ACCIÓN. INDICAR QUE EL FORMULARIO DE IMPORTACIÓN ES IAG.
	CAMBIO DE ESTADO	CUANDO EL FORMULARIO DE IMPORTACIÓN (IAG) NO CAMBIE DE ESTADO DE INGRESADO, A ENVIADO.
	PENDIENTE DE COBRO	CUANDO EL FORMULARIO DE IMPORTACIÓN (IAG) NO GENERE LA FACTURA VAI, Y SE QUEDE EN ESTADO PENDIENTE DE COBRO
	TIMBRE IAG	CUANDO NO SE GENERÓ EL RECIBO DEL COLEGIO DE INGENIEROS AGRÓNOMOS POR EL FORMULARIO IAG
	COTIZADOR DE FOB, CIF, TIMBRES	CUANDO EL COTIZADOR NO GENERE LOS VALORES CORRECTOS
	CAMBIO DE ARCHIVOS	SUSTITUCIÓN DE ALGÚN ARCHIVO QUE POR ERROR HUMANO SE ADJUNTÓ EL EQUIVOCADO (COMO POR EJ. FACTURA DE IMPORTACIÓN, ETC.)
	MODIFICACIÓN DATOS	CUANDO SE REQUIERA CAMBIAR ALGÚN DATO, QUE SE INGRESÓ INCORRECTAMENTE EN EL FORMULARIO DE IMPORTACIÓN
FORMULARIO CFS IMPORTACIÓN DE FITOSANITARIO Y/O FITOZOOGÉNICA	RECTIFICACIÓN	CUANDO EL PERMISO DE IMPORTACIÓN YA FUE APROBADO Y SE NECESITA HACER ALGÚN CAMBIO. CON EXCEPCIÓN DE CAMBIO EN VALORES (CIF, FOB, COTIZADOR, ETC.)
	FALLA EN SISTEMA	CUANDO EL IMPORTADOR ESTE INTENTANDO CREAR SU FORMULARIO DE IMPORTACIÓN Y EL SISTEMA NO LE PERMITA TERMINAR ESTA ACCIÓN. INDICAR QUE EL FORMULARIO DE IMPORTACIÓN ES CFS
	CAMBIO DE ESTADO	CUANDO EL FORMULARIO DE IMPORTACIÓN (CFS) NO CAMBIE DE ESTADO DE INGRESADO, A ENVIADO.
	PENDIENTE DE COBRO	CUANDO EL FORMULARIO DE IMPORTACIÓN (CFS) NO GENERE LA FACTURA VAI, Y SE QUEDE EN ESTADO PENDIENTE DE COBRO
	TIMBRE CFS	CUANDO NO SE GENERÓ EL RECIBO DEL COLEGIO DE INGENIEROS AGRÓNOMOS POR EL FORMULARIO CFS
	COTIZADOR DE FOB, CIF, TIMBRES	CUANDO EL COTIZADOR NO GENERE LOS VALORES CORRECTOS
	CAMBIO DE ARCHIVOS	SUSTITUCIÓN DE ALGÚN ARCHIVO QUE POR ERROR HUMANO SE ADJUNTÓ EL EQUIVOCADO (COMO POR EJ. FACTURA DE IMPORTACIÓN, ETC.)
FORMULARIO CRE FORMULARIO DE IMPORTACIÓN DE EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN, AIRE ACONDICIONADO, MATERIAS PRIMAS, REFRIGERANTES	MODIFICACIÓN DATOS	CUANDO SE REQUIERA CAMBIAR ALGÚN DATO, QUE SE INGRESÓ INCORRECTAMENTE EN EL FORMULARIO DE IMPORTACIÓN
	FALLA EN SISTEMA	CUANDO EL IMPORTADOR ESTE INTENTANDO CREAR SU FORMULARIO DE IMPORTACIÓN Y EL SISTEMA NO LE PERMITA TERMINAR ESTA ACCIÓN. INDICAR QUE EL FORMULARIO DE IMPORTACIÓN ES CRE
	CAMBIO DE ESTADO	CUANDO EL FORMULARIO DE IMPORTACIÓN (CRE) NO CAMBIE DE ESTADO DE INGRESADO, A ENVIADO.
	PENDIENTE DE COBRO	CUANDO EL FORMULARIO DE IMPORTACIÓN (CRE) NO GENERE LA FACTURA VAI, Y SE QUEDE EN ESTADO PENDIENTE DE COBRO
FACTURA DE IMPORTACIÓN	CAMBIO DE ARCHIVOS	SUSTITUCIÓN DE ALGÚN ARCHIVO QUE POR ERROR HUMANO SE ADJUNTÓ EL EQUIVOCADO (COMO POR EJ. FACTURA DE IMPORTACIÓN, ETC.)
	FALLA EN SISTEMA	CUANDO AL INTENTAR INGRESAR Y/O CREAR UNA FACTURA DE IMPORTACIÓN, Y EL SISTEMA NO LO PERMITA GENERARLO ALGÚN ERROR.
BANCOS	ADJUNTAR ARCHIVOS	CUANDO AL INTENTAR ADJUNTAR LA FACTURA DE IMPORTACIÓN, EL SISTEMA GENERE ALGÚN ERROR, Y NO LO PERMITA
	FALLA EN SISTEMA	CUANDO EXISTA ALGÚN INCONVENIENTE AL REALIZAR PAGOS AL USUARIO VAI, DESDE LA BANCA VIRTUAL O PRESENCIAL
BANCOS	FALLA EN SISTEMA	CUANDO VAI.GT NO FUNCIONE, NO PERMITA EL INGRESO AL IMPORTADOR

# Glosario

**SCI = Solicitud de Código de Importador**

**CFS = Certificado Fitosanitario**

**IAG = Insumos Agrícolas**

**CRE = Certificado de refrigerante**