



PUERTO DE CARTAGENA

NIT. 800.200.969-1

**COMUNICADO**

Cartagena de Indias, D.T. y C.,

**SPRC**  
**Archivo Central**  
**Día: 26 Mayo 2016**  
**Radicado: 003319**

Cód. área	SPRC DR-COR 0
Cód. archivo	01

**Para: Autoridades DIAN, PONAL, ICA, INVIMA, CSI, Federación Nacional de Cafeteros**

**Asunto: Atención a través de correo electrónico - EMAIL - Ventanilla Virtual de las solicitudes para todo tipo de Requerimiento.**

*Apreciados Señores:*

Nuestra organización dando alcance y estandarizando el esquema de atención para solicitudes de cualquier tipo de requerimiento relacionado con la documentación de la carga, procederá a partir del 31 de mayo de 2016, como sigue:

**1. Correo electrónico para Atención de solicitudes**

Los procesos de atención vía email, únicamente se realizarán a través del correo electrónico:

**[solicitudautoridades@sprc.com.co](mailto:solicitudautoridades@sprc.com.co)**

En el asunto del email se deberá especificar el siguiente texto

El Tipo de Operación solicitada y el código del formato DR-FMT304, cuando haya lugar

Ejemplos:

Retiro carga en abandono, decomisada o aprehendida, el Número del BL, Terminal, DR-FMT304, cuando haya lugar

Inspección Intrusiva,

Inspección No Intrusiva

Inspección para Inclusión Forzosa,

Cualquier otro tipo de requerimiento de las diferentes autoridades



## PUERTO DE CARTAGENA

NIT. 800.200.969-1

### COMUNICADO

Solicitud bloqueo cuando se trate de Carga Suelta o contenedores para autoridades que no tienen acceso al sistema SPRConLine el cual aplica únicamente para el bloqueo de contenedores.

El asunto siempre deberá contener la información del BL, la Terminal a la que se refiere la solicitud y cualquier otra información que ayude a la identificación plena del encargo.

En caso de contener adjuntos deben ser en formato PDF y estar contenidos en un solo archivo.

**IMPORTANTE:** Este correo tiene como única finalidad el proceso de documentación de solicitudes. Utilizarlo con fines diferentes podrá ocasionar que su solicitud no sea atendida.

#### 1.2 Trámite y Respuesta

Una vez recibidos la solicitud y los documentos iniciará el proceso interno de análisis, verificación del cumplimiento de los requisitos y el registro en el Sistema de información del puerto en el horario hábil establecido.

#### 1.3 Respuesta de radicación de la solicitud

La respuesta de radicación de la solicitud es emitida por el sistema JIRA asignando automáticamente un número que empieza con el código AACXXX el cual es enviado al remitente vía correo electrónica.

#### 1.4 Rechazo del trámite

Cuando haya rechazo del trámite, desde el buzón de correo: [jira@sprc.com.co](mailto:jira@sprc.com.co), será enviada la notificación a las direcciones de correo electrónico registradas indicando las causales de rechazo.

Cuando las causales de rechazo hayan sido subsanadas deberá volver a empezar el trámite, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos exigidos.

**IMPORTANTE:** El correo electrónico para notificación y respuesta debe tener habilitada la confirmación de lectura en su software de correo.

En el correo [jira@sprc.com.co](mailto:jira@sprc.com.co), no se atenderán respuestas, ni solicitudes.

Los documentos mencionados en esta comunicación se encuentran publicados en la página web [www.puertocartagena.com](http://www.puertocartagena.com)



PUERTO DE CARTAGENA

NIT. 800.200.969-1

## COMUNICADO

### 1.5 Respuesta al trámite

La respuesta a la solicitud será enviada al correo de donde se recibió a través del mismo sistema Jira.

### 1.6 Consultas de solicitudes enviadas

Deben ser dirigidas al buzón de correo [atencionalcliente@sprc.com.co](mailto:atencionalcliente@sprc.com.co) citando el número de radicación o Jira asignado automáticamente por el sistema y enviado al remitente vía correo electrónico.

Les solicitamos hacer las coordinaciones respectivas de manera anticipada con el fin de evitar inconvenientes a nuestros clientes.

Cordialmente,

**Roberto Martinez Garcia**  
Director de Servicio al Cliente