

**GPC**  
**Instructivo para envío de Documentos para Trámites de la Carga**  
**DR-IUS301**

**1. Objetivo:**

El presente documento contiene las instrucciones que deben seguir las Agencias de Aduana, Importadores, Exportadores y demás usuarios que actúen directamente - Líneas Marítimas y Agencias de Carga Internacional – ACI, para el envío de los documentos requeridos que amparan las diferentes solicitudes para la carga.

**2. Generalidades**

**2.1. Envío de documentos para atención de diferentes trámites**

**2.1.1. Buzón de Correo electrónico (email)**

La documentación requerida para el registro de las diferentes solicitudes, debe ser enviada vía e-mail al correo electrónico:

[documentacionsolicitudes@sprc.com.co](mailto:documentacionsolicitudes@sprc.com.co)

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

**2.1.2. Formato de Documentos anexos según el tipo de solicitud**

Todos los documentos deben ser enviados en formato **pdf**, legibles al 100% del tamaño de la página.

El envío por fuera de la especificación generará causal de devolución por documentos ilegibles.

**Importante:** Cuando el tamaño del archivo de adjuntos, exceda la capacidad del mensaje, éste deberá ser fraccionado en tantas partes como sea requerido hasta completar el 100% de los documentos que se requiere enviar. Así mismo, se deberá indicar, al inicio del **Asunto** la secuencia de envío, así: primera parte, segunda parte, tercera parte....etc.

**2.1.3. Oportunidad en el envío de los documentos**

Para todos los casos la oportunidad del envío debe estar dentro de los marcos referidos a los cortes y horarios establecidos para cada tipo de solicitud.

El envío por fuera del horario estipulado generará causal de devolución por extemporaneidad en la presentación y procesamiento de la documentación en el sistema de la terminal.

**1.1.4 Solicitudes que se atendían a través de la Ventanilla Servicios a la Carga (Ventanilla 3 y 4)**

1. Ingreso a Depósito, formulario DR-FMT402

**GPC**  
**Instructivo para envío de Documentos para Trámites de la Carga**  
**DR-IUS301**

2. Cambios de Información a la Carga, formulario DR-FMT301
3. Creación de NOS para Ingreso de mercancía vía Terrestre, formulario DR-FMT303
4. Vaciados de Clientes directo a Camión (Crossdocking), formularios: DR-FMT302 (vaciado) y DR-FMT304 (retiro).
5. Avisos a PT's en sistema MUISCA carta mas formulario 1162, que no puedan ser atendidas por la consola de SPRCON Line por reemplazo o errores.
6. Movilizaciones de Carga Suelta, formulario DR-FMT302
7. Rollover documental, formulario DR-FMT202
8. ARIM para Ingreso de mercancía vía Terrestre de TURISTAS, formulario DR-FMT303.
9. Devolución de mercancía de Exportación formulario DR-FMT304 (retiro) con los documentos soporte aduaneros y de Policía Nacional a que haya lugar
10. ARIM Express.
11. Anulaciones de servicios solicitados.

#### 1.1.5 Plantilla de Correo

Utilizar la siguiente **Plantilla de correo**:

**Asunto:** NOS xxxx, Nombre del Formato, Código del Formato

**En el cuerpo del mensaje:** No colocar ningún tipo de Texto.

Los formatos con código **DR-FMT**, se encuentran publicados en el pagina web [www.puertocartagena.com.co](http://www.puertocartagena.com.co), debe diligenciarse siguiendo las instrucciones contenidas en los mismos. Únicamente debe enviar **UN** formato y su juego de anexos por email.

**Nota:** Si hay más de un Número de Servicio (NOS) es válido colocar en el asunto cualquiera de los Números que se adjunten en la solicitud. De lo contrario, debe realizarse un sólo envío con un sólo pdf que contenga los documentos requeridos para el registro con el siguiente orden:

- Formato DR-FMT  
Documentos soporte por cada uno de los servicios incluidos en la solicitud del trámite

## 2 Trámite y Respuesta

Una vez recibidos la solicitud y los documentos iniciarán 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.

### 2.1 Respuesta de aceptación

**GPC**  
**Instructivo para envío de Documentos para Trámites de la Carga**  
**DR-IUS301**

La respuesta de aceptación de la solicitud podrá ser consultada a través de la pagina web [www.puertocartagena.com](http://www.puertocartagena.com), ingresando a las diferentes opciones de consulta para verificar si el registro de la solicitud fue realizado por parte del terminal.

En caso que se trate de solicitudes de movilización de carga correspondientes al formato DR-FMT302, las autorizaciones generadas para la carga suelta serán notificadas en un adjunto en formato PDF, a las direcciones de correo electrónico registradas y/o contenidas en la solicitud.

## **2.2 Rechazo del trámite**

Cuando haya rechazo del trámite, desde el buzón de correo: [rechazosolicitud@sprc.com.co](mailto:rechazosolicitud@sprc.com.co) o [jira@sprc.com.co](mailto:jira@sprc.com.co), será enviada la notificación a las direcciones de correo electrónico registradas y/o contenidas en la solicitud de documentación respectiva, 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 para documentación.

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

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