



PUERTO DE CARTAGENA

NIT. 800.200.969-1

COMUNICADO

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

SPRC
Archivo Central
Día: 27 Ene 2016
Radicado: 0000511

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

Para: Agencias de Aduanas, Agencias Navieras, Agentes de Carga Internacional – ACI, Clientes Dueños de Carga, Consolidadores, Empresas de Transporte, y Líneas Marítimas.

Asunto: cambios en www.puertocartagena.com

Apreciados señores:

La Organización Puerto Cartagena busca constantemente el mejoramiento de las herramientas tecnológicas, por ello nuestra página www.puertocartagena.com cambiará próximamente. Lo anterior, será el inicio de una nueva experiencia digital amigable y sencilla.

Antes de iniciar con una breve descripción de la nueva página es importante aclarar que los usuarios de SPRCOnline que ingresen a través de la plataforma de IE8 (Internet Explorer 8) encontrarán una sección diseñada para facilitar el acceso a sus consultas y transacciones desde esta plataforma.

Tenga en cuenta NO actualizar la versión Internet Explorer 8, dado que SPRCOnline está certificado para funcionar únicamente en la versión 8 de Microsoft Internet Explorer. Usar otras versiones u otros navegadores NO garantiza el correcto funcionamiento del sistema.

En esta pantalla tendrán acceso a las siguientes herramientas:

- Acceso a SPRCOnline
- Requisitos de SPRCOnline
- Formatos y procesos de SPRCOnline
- Comunicados, formatos y procesos de Servicio al Cliente
- Repositorio PTs
- Cambio de contraseña

Estado Portuario:

- Motonaves
- Número de servicio
- Número de contenedor
- Carga inmovilizada





PUERTO DE CARTAGENA

NIT. 800.200.969-1

COMUNICADO

- Contenedores inmovilizados
- Documentos Amparados
- Programación de servicios a la carga
- Tarifas Contecar
- Tarifas SPRC

ORGANIZACIÓN PUERTO DE CARTAGENA
Plataforma logística y portuaria del Caribe



Herramientas de acceso SPRCOnline



Con el objetivo de ofrecer mejor información y servicio, hemos cambiado nuestra página web. Para tener una experiencia digital completa lo invitamos a visitarnos desde otros navegadores.



46.0.2



42.0



6.1

Si es usuario de SPRCOnline a continuación encontrará las opciones para ingresar y trabajar en la herramienta.



Acceso SPRCOnline



Requisitos SPRCOnline



Formatos y procesos SPRCOnline



Circulares, formatos y procesos de servicio al cliente



Repositorio PTs



Cambio de contraseña

Estado Portuario



Motonaves



Número de servicio



Contenedor



Carga Inmovilizada



Contenedores Inmovilizados



Documentos Amparados



Programación de Servicios a la Carga



Tarifas de Contecar



Tarifas SPRC

Sociedad Portuaria Regional de Cartagena (SPRC) - Manga Terminal Marítimo *Cartagena de Indias *Colombia - Conmutador: (57-5) 660 7781
Terminal de Contenedores de Cartagena S.A. (Contecar) - Mazonal KM. 1 *Cartagena de Indias *Colombia - Conmutador: (57-5) 657 1750 - Fax: (57-5) 667 2995
Términos y condiciones





PUERTO DE CARTAGENA

NIT. 800.200.969-1

COMUNICADO

En caso de visitar la nueva página desde otros navegadores, usted encontrará la siguiente información de utilidad:



SPRCONLine:

Recuerde que el acceso a SPRCONLine debe realizarlo a través de Internet Explorer 8, dado que es el único navegador y versión en el cual está certificado para que SPRCONLine funcione de forma correcta, esta herramienta mantiene el esquema y funcionalidad habitual.

Los formatos y requisitos de acceso pueden ser visualizados desde cualquier navegador.



Inicio / SPRC Online

SPRC Online

Todos los actores involucrados en la cadena del comercio exterior encuentran una alta eficiencia en la Organización Puerto de Cartagena, gracias a los avances tecnológicos y a los sistemas de vanguardia. Un amplio número de procesos se pueden realizar por Internet, a través de SPRC Online. Así se acortan los tiempos y se agilizan los trámites. Además se brinda acceso a información en tiempo real.



Acceso a SPRC Online



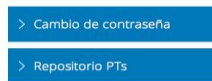
Información general



Requisitos de inscripción



Formatos y procesos



Bahía de Cartagena:

En esta sección encontrará descripción de las características naturales, geográficas y estratégicas de la Bahía de Cartagena.

Sobre la Organización:

En esta sección encontrará descripción de la Organización, su historia, su filosofía e información general.





PUERTO DE CARTAGENA

NIT. 800.200.969-1

COMUNICADO

Portafolio de servicios:

En esta sección encontrará descripción de los servicios que ofrece la Organización Puerto de Cartagena, ventajas competitivas, tarifas, entre otros

Servicio al cliente:

En esta sección encuentra toda la información y documentos necesarios para realizar los diferentes procedimientos dentro de las terminales portuarias, de una manera ágil y cómoda así como también puede consultar el estado de su mercancía o motonave, procesos de pago, horarios, preguntas frecuentes y enviar peticiones, quejas y reclamos asociados a los servicios portuarios prestados por las terminales de SPRC y Contecar.

A continuación daremos detalles de algunas de las sub-secciones y la ruta de ingreso en la nueva versión de nuestra pagina web www.puertocartagena.com.

- Importación: paso a paso e instrucciones de como importar y retirar su carga en las terminales SPRC y Contecar.
- Exportación: paso a paso e instrucciones de como ingresar y exportar su carga en las terminales SPRC y Contecar.
- Comunicados, formatos y procesos: aquí encontrará la información, los documentos necesarios para realizar los diferentes procedimientos dentro de la Organización Puerto de Cartagena.

Para acceder existen dos opciones:

1. Clic en el menú principal en Servicio al Cliente:

ORGANIZACIÓN PUERTO DE CARTAGENA

Plataforma logística y portuaria del Caribe



Contecar

SPRCONline ▾ Bahía de Cartagena ▾ Sobre la Organización ▾ Portafolio de servicios ▾ Servicio al cliente ▾ Terminal de cruceros ▾ Actualidad ▾ 🔍

Importación Exportación **Comunicados, formatos y procesos** Estado portuario Turistas con carga de tránsito Procesos de pago Horarios Preguntas frecuentes PQR's

SERVICIO AL CLIENTE

La Organización trabaja incansablemente para mantener una excelente calidad en sus servicios, garantizar agilidad y seguridad en sus operaciones. De esta forma, asegura la satisfacción y confiabilidad de sus clientes. En esta sección, usted encontrará toda la información pertinente para llevar a cabo los diferentes procesos portuarios en las terminales.

Ver más...

Servicio al cliente

Comunicados, formatos y procesos





PUERTO DE CARTAGENA

NIT. 800.200.969-1

COMUNICADO

2. En el menú de accesos rápidos, en la parte derecha se encuentra Accesos rápidos, al desplegarse se encuentra Comunicados, formatos y procesos.

Documentos útiles
Para realizar sus procedimientos en el puerto

Aquí encuentra las comunicados y los formatos necesarios para que sus trámites dentro de la Organización Puerto de Cartagena sean rápidos y efectivos.

- Bitácora del Capitán Afonso Salas Trujillo
- Consulta de tarifas
- Procesos de pago
- Eventos
- Correo corporativo
- Comunicados, formatos y procesos**
- Programación de servicios de carga

Estado portuario | Sala de prensa | Responsabilidad social | Trabaje con nosotros | **Accesos rápidos**

Al ingresar encontrará:

Inicio / Servicio al cliente / Comunicados, formatos y procesos

Comunicados, formatos y procesos

Todos

Instructivo				
Categoría	Código	Descripción	Fecha	Archivo
Instructivo	DR-IUS301	Instructivo para envío de documentos para trámites de la carga	19 Ene 2016	DR-IUS301.PDF
Instructivo	9769	Solicitud para programación de cargues, descargues y llenados	11 Oct 2015	RAD-1_9769SP-IUS300.DOC

Esta sección cuenta con dos buscadores de documentos, uno por código, número de comunicados, formato o instructivo y el otro por descripción, nombre o palabra clave del comunicado, formato o instructivo.





PUERTO DE CARTAGENA

NIT. 800.200.969-1

COMUNICADO

- Turistas con carga en tránsito: instrucciones de cómo ingresar o retirar su vehículo en tránsito o equipaje no acompañado.
- Estado portuario: en esta sub-sección se podrá consultar :
 - Estado de las motonaves.
 - Número de servicio.
 - Contenedor.
 - Programación de servicios a la carga.
 - Carga suelta inmovilizada.
 - Contenedores inmovilizados.
 - Documentos amparados.

Para acceder existen tres opciones:

1. Clic en el menú principal en Servicio al Cliente:

ORGANIZACIÓN PUERTO DE CARTAGENA

Plataforma logística y portuaria del Caribe



The screenshot shows the website's navigation menu with the following items: SPROnline, Bahía de Cartagena, Sobre la Organización, Portafolio de servicios, Servicio al cliente (highlighted with a red box and an arrow pointing to the text 'Servicio al cliente'), Terminal de cruceros, Actualidad, and a search icon. Below the main menu, there is a secondary menu with items: Importación, Exportación, Comunicados, formatos y procesos, Estado portuario (highlighted with a red box and an arrow pointing to the text 'Estado portuario'), Turistas con carga de tránsito, Procesos de pago, Horarios, Preguntas frecuentes, and PQR's. The main content area features a blue header for 'SERVICIO AL CLIENTE' with a photo of a smiling woman in a white uniform holding a tablet. Below the header, there is a paragraph of text describing the organization's commitment to quality and a 'Ver más...' link.





PUERTO DE CARTAGENA

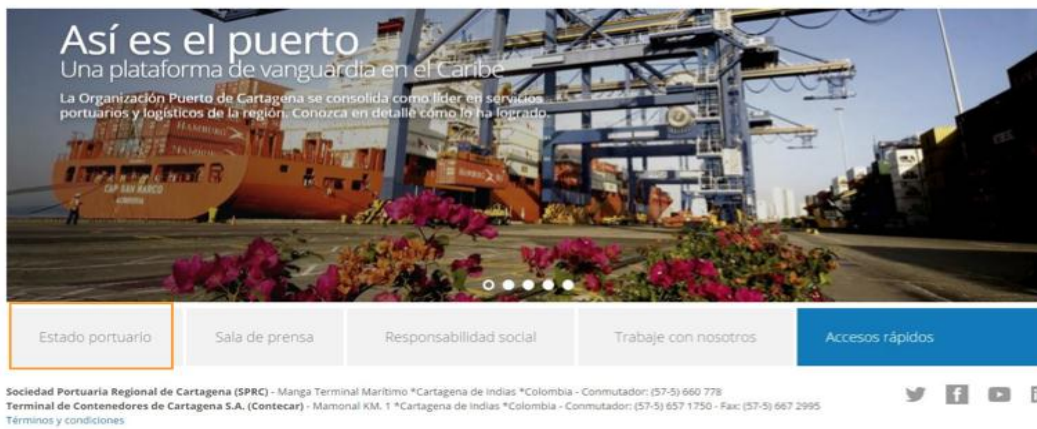
NIT. 800.200.969-1

COMUNICADO

2. Clic en el menú principal al home de Servicio al Cliente. En la parte inferior se encuentran los botones de las opciones de Estado portuario.



3. En el menú de accesos rápidos, en la parte izquierda se encuentra el botón Estado portuario.



✓ Numero de servicio: Hace parte de la sección de Servicio al cliente, subsección Estado portuario.

Recuerde que el número de servicio es aquel que identifica la carga en la terminal. Para la búsqueda es importante tener en cuenta que el sistema de la





PUERTO DE CARTAGENA

NIT. 800.200.969-1

COMUNICADO

terminal solo acepta 14 caracteres en el número del BL contados de atrás hacia adelante, y que si este no se refleja con el NIT del cliente deben buscarlo con NIT 9999999999 ó 1. Si no cuenta con el numero de BL y es carga contenerizada pueden realizar la búsqueda por numero de contenedor y UVI de descarga.

- > Servicio al cliente
- > Importación
- > Exportación
- > Circulares, formatos y procesos
- > Turistas con carga en tránsito
- ✓ Estado portuario
 - > Estado de las motonaves
 - ✓ Número de servicio

Inicio / Servicio al cliente / Estado portuario / Número de servicio

Número de servicio

Consulta de Número de Servicio

Seleccione la terminal.

Terminal: Contecar

Digite número de BL a consultar y Nit del propietario de la carga.

BL:

Nit del Propietario:

O digite UVI y número de contenedor consultar.

UVI:

Contenedor:

- ✓ Programación de servicios a la carga: hace parte de la sección de Servicio al Cliente, subsección Estado portuario.

Inicio / Servicio al cliente / Estado portuario / Programación de servicios de carga

Programación de servicios de carga

Programación Servicios a la carga general	Fecha	SPRC	CONTECAR
Programación Servicios a la Carga Publicada a las 12:00 horas	06/10/2015	PROGRAMACION_SPRC_1200.PDF	PROGRAMACION_CTC_1200.PDF

Programación Servicios cargue / descargue	Fecha	SPRC	CONTECAR
Programación Servicios a la Carga Publicada a las 12:00 horas	06/10/2015	PROGRAMACION_SPRC_1200.PDF	PROGRAMACION_CTC_1200.PDF

- > Servicio al cliente
- > Importación
- > Exportación
- > Circulares, formatos y procesos
- > Turistas con carga en tránsito
- ✓ Estado portuario
 - > Estado de las motonaves
 - > Número de servicio
 - > Número de contenedor
 - Programación de servicios de carga

- Procesos de pago: allí encuentra la información requerida para efectuar los pagos de los servicios prestados por las terminales de SPRC y Contecar.





PUERTO DE CARTAGENA

NIT. 800.200.969-1

COMUNICADO

- Horarios: se informan los horarios de atención al cliente, documentación, facturación y bancos.
- Preguntas frecuentes: encuentre preguntas y respuestas asociadas a procesos comunes en las terminales SPRC y Contecar.
- PQRS (Peticiónes, Quejas y Reclamos): Si no encontró respuesta a su inquietud en la página de la Organización Puerto de Cartagena y aún tiene Preguntas, Quejas o Reclamos asociados a la prestación de servicios portuarios, allí podrá enviar su PQRS la cual será atendida por nuestra área de Atención al Cliente.

Confiamos en que estos cambios en nuestra herramienta digital son un avance positivo y brindarán una mejor experiencia al visitar nuestra página web www.puertocartagena.com, cualquier inquietud adicional con gusto será atendida en Atención al Cliente a través de nuestro correo electrónico atencionalcliente@sprc.co.co.

Cordialmente,

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

