

	<b>Instructivo Creación Usuario y Actualización de</b>	CÓDIGO: IN-SIG-032
	<b>Gestión Comercial</b>	VERSIÓN: 1
		EDICIÓN: 29/ene./2025

## 1. OBJETIVO

Proporcionar instrucciones claras y detalladas para la creación de usuarios, actualización de datos, realización de solicitudes y consultas por el portal de SMITCO.

## 2. ALCANCE

Aplica para clientes como agencias marítimas, agencias navieras, exportadores y agencias de aduanas.

## 3. DEFINICIONES

- **Preasignación:** Asignación de un contenedor a una operación con anticipación a la misma.
- **Programación de servicios CFS:** Solicitud que realiza un importador o exportador a través de la agencia de aduana para realizar llenado, vaciado o inspecciones a su carga.
- **PQR:** Peticiones, quejas y reclamos.
- **Solicitud de facturas:** Solicitud que realiza el cliente para que se facture un servicio.
- **Usuario:** Identificación de una persona para acceder a un servicio y/o sistema.

## 4. CONDICIONES GENERALES

- Con este instructivo se podrá acceder a las transacciones que están disponibles desde el portal web de SMITCO.
- Si se presenta alguna dificultad al crear un usuario o actualizar la información, se deberá contactar con el área de Servicio al Cliente a través del correo: [servicioalcliente@smitco.com.co](mailto:servicioalcliente@smitco.com.co)

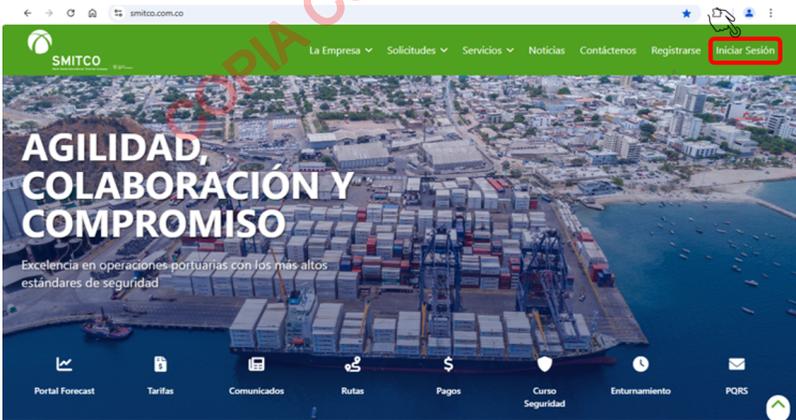
## 5. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

### 5.1 CREACIÓN DE USUARIO

Paso	Actividad/Descripción	Responsable	Información documentada
1.	Ingrese al sitio web <a href="https://www.smitco.com.co/">https://www.smitco.com.co/</a>	Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.	N/A

			
<p>2.</p>	<p>En la parte superior derecha, haga clic en la opción <b>“Registrarse”</b>.</p> 	<p>Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>
<p>3.</p>	<p>Complete los campos del <b>Formulario de Registro</b>.</p> 	<p>Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>

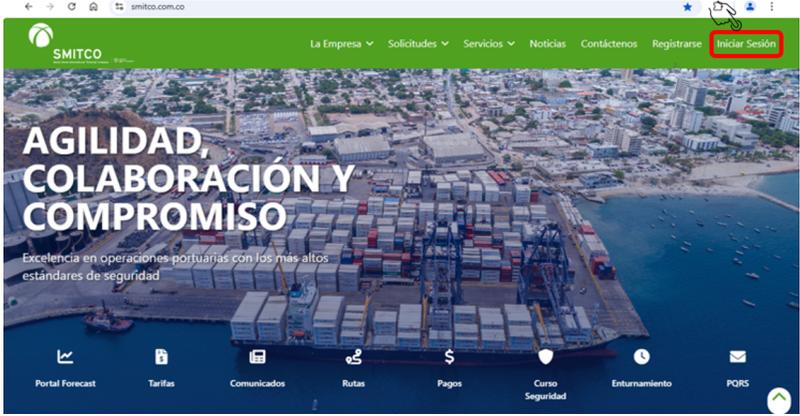
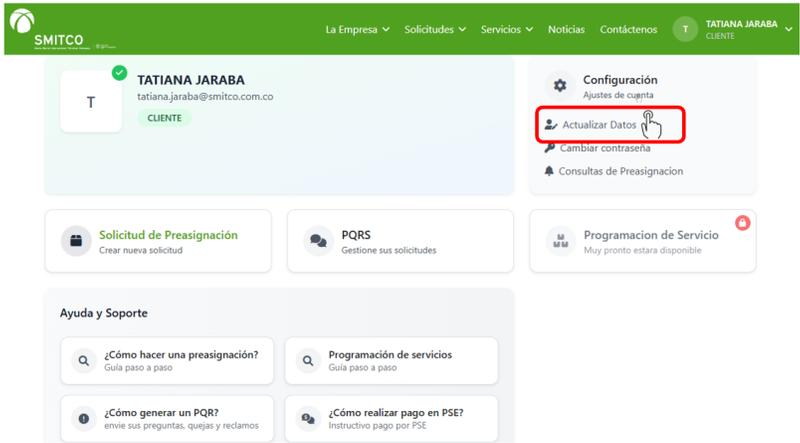
<p>4.</p>	<p>Descargue el formato de <b>"Inscripción, Actualización y Conocimiento de Cliente"</b> y <b>"Anexo 1"</b>.</p> <p>Complete los datos requeridos, firmelos, guárdelos en formato PDF y combine ambos archivos en un solo documento PDF. Luego, proceda a cargar el archivo resultante.</p> <p>Además, no olvide adjuntar los siguientes documentos: RUT, Cámara de Comercio, cédula del Representante Legal y las certificaciones correspondientes (BASC, Calidad, OEA).</p> 	<p>Cientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>RG-SIG-065 Inscripción, Actualización y Conocimiento de Cliente</p>
<p>5.</p>	<p>Autorice el tratamiento de datos y haga clic en <b>Crear Cuenta</b></p> 	<p>Cientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>
<p>6.</p>	<p>Recibirá una notificación al correo electrónico principal indicando que su registro se encuentra en proceso de validación.</p> 	<p>Cientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>Correo electrónico</p>

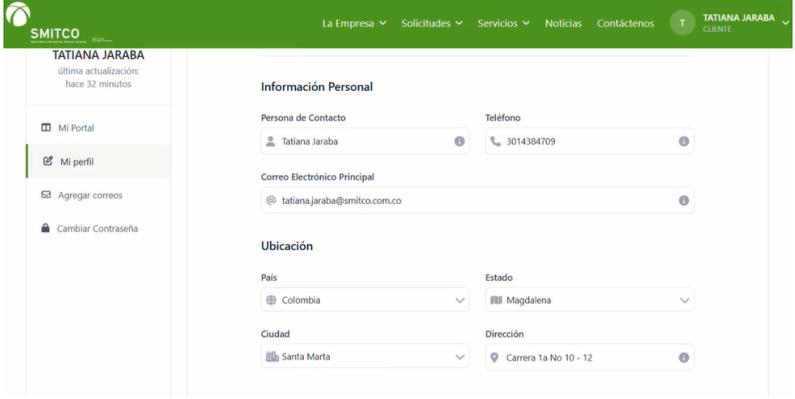
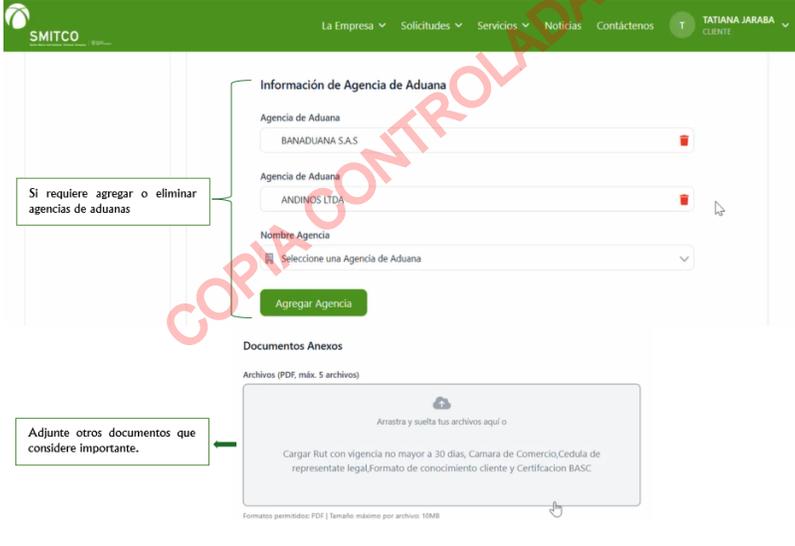
<p>7.</p>	<p>Una vez que el área de Servicio al Cliente valide la información registrada y los documentos adjuntados, recibirá una notificación al correo electrónico principal confirmando el estado actual de su registro como usuario.</p> 	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>DOCMAR Correo electrónico</p>
<p>8.</p>	<p>Ingrese nuevamente al sitio web y haga clic en “Iniciar Sesión”</p> 	<p>Cientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>
<p>9.</p>	<p>Digite su usuario (número de NIT o cédula) y su contraseña, y haga clic en “Ingresar”</p>	<p>Cientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>

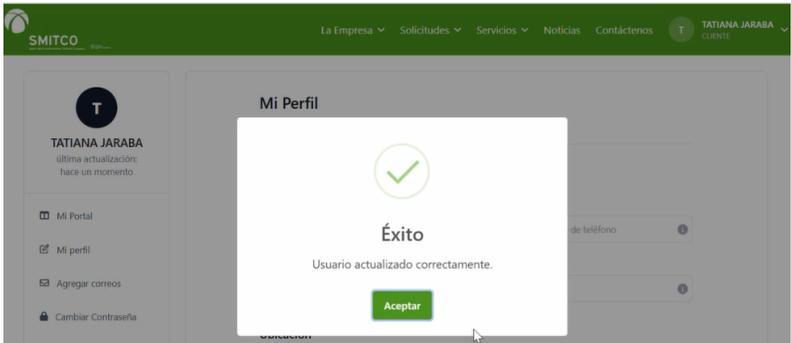
			
10.	<p>A partir de este momento, podrá acceder a los servicios de <b>Preasignación, PQR, Programación de Servicios, Solicitud de facturas</b>, así como a las opciones de <b>actualizar datos y contraseñas, consultar preasignaciones</b>, entre otros.</p> 	<p>Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	N/A

## 5.2 ACTUALIZACIÓN DE DATOS

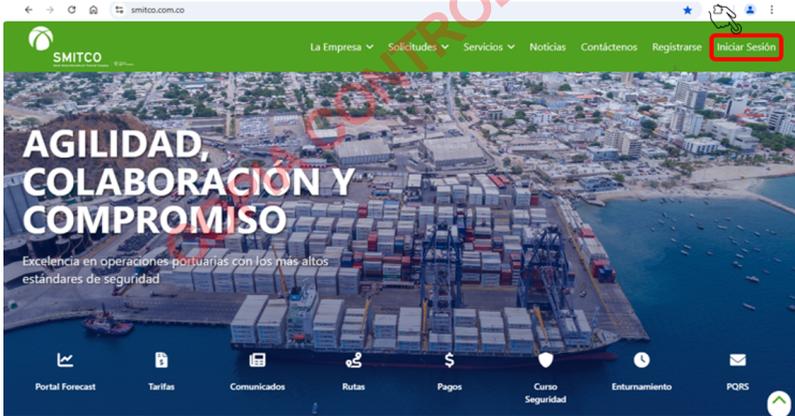
Paso	Actividad/Descripción	Responsable	Información documentada
1.	<p>Ingrese nuevamente al sitio web y haga clic en <b>“Iniciar Sesión”</b></p>	<p>Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	N/A

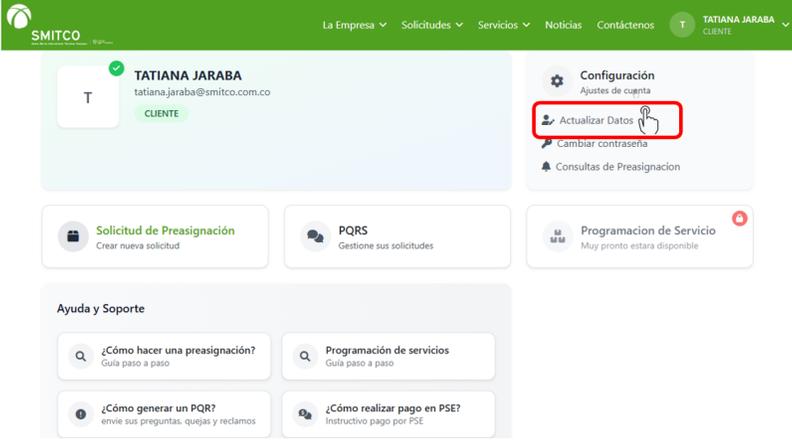
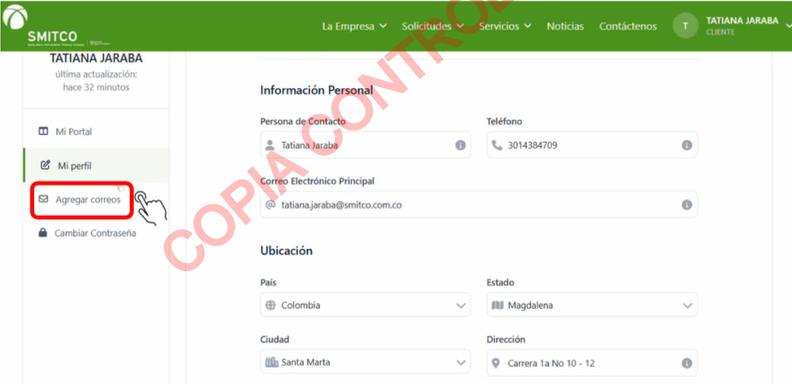
			
<p>2.</p>	<p>Digite su usuario (número de NIT o cédula) y su contraseña, y haga clic en “Ingresar”</p> 	<p>Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>
<p>3.</p>	<p>Vaya a <b>Configuración</b> y haga clic en la opción “<b>Actualizar Datos</b>”</p> 	<p>Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>
<p>4.</p>	<p>Actualice los datos como <b>información personal y ubicación</b></p>	<p>Clientes, Agencias</p>	<p>N/A</p>

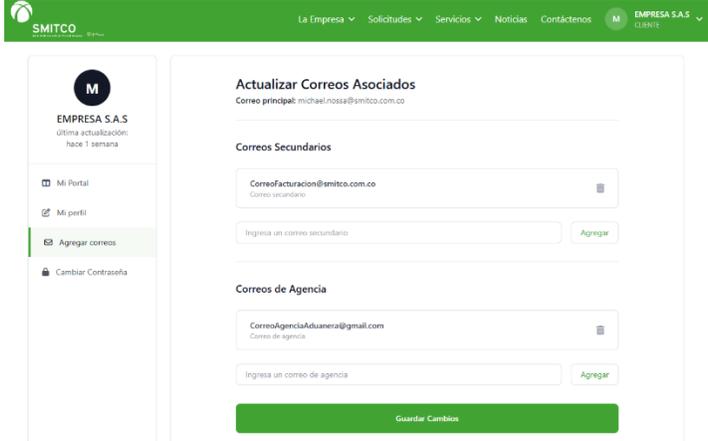
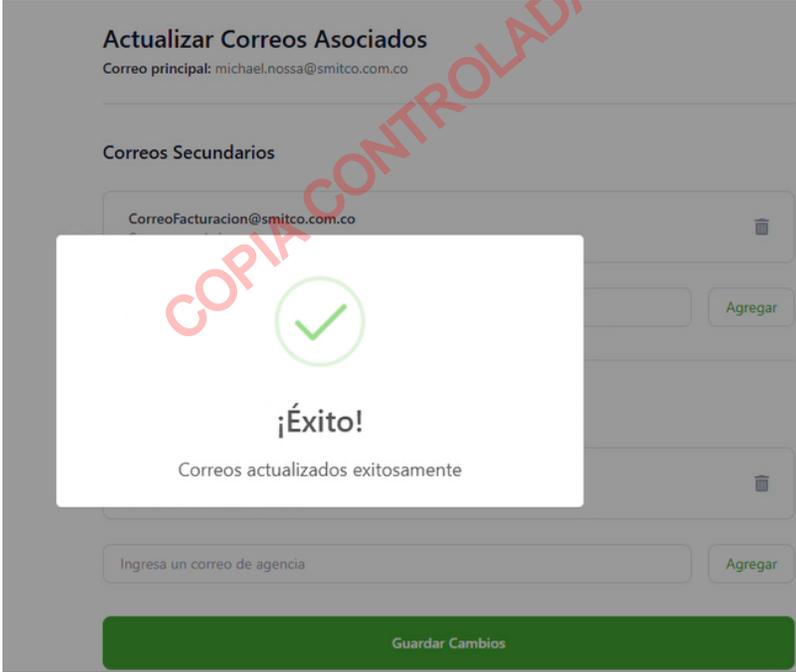
	 <p>Agregue o elimine <b>agencias de aduanas</b>, adjunte documentos, agregue correos.</p>	<p>marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	
<p>5.</p>	 <p>Si requiere agregar o eliminar agencias de aduanas</p> <p>Adjunte otros documentos que considere importante.</p>	<p>Cientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>
<p>6.</p>	 <p>Haga clic en <b>“Actualizar Datos”</b></p>	<p>Cientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>

7.	<p>El sistema confirmará estado de actualización.</p> 	<p>Cientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>
----	--	--	------------

### 5.3 ACTUALIZACIÓN DE CORREOS

Paso	Actividad/Descripción	Responsable	Información documentada
1.	<p>Ingrese nuevamente al sitio web y haga clic en “Iniciar Sesión”</p> 	<p>Cientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>
2.	<p>Digite su usuario (número de NIT o cédula) y su contraseña, y haga clic en “Ingresar”</p> 	<p>Cientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>

<p>3.</p>	<p>Vaya a <b>Configuración</b> y haga clic en la opción <b>“Actualizar Datos”</b></p> 	<p>Cientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>
<p>4.</p>	<p>En el menú de la izquierda, haga clic en <b>“Agregar correos”</b></p> 	<p>Cientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>
<p>5.</p>	<p>Se abrirá una pantalla en la que podrá <b>eliminar</b> los correos registrados inicialmente y/o <b>agregar</b> nuevos. En la sección de <b>correos secundarios</b>, podrá asociar un correo para el envío de facturación electrónica.</p>	<p>Cientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>

			
<p>6.</p>	<p>Haga clic en <b>“Guardar Cambios”</b>.  Recibirá la siguiente notificación:</p> 	<p>Clientes,  Agencias marítimas,  Agencias navieras,  Exportadores  y Agencias de aduanas.</p>	<p>N/A</p>

**6. REGISTROS**

- RG-SIG-065 Inscripción, Actualización y Conocimiento de Cliente

## 7. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de garantizar el cumplimiento de este instructivo recae en el área de Gestión Comercial y Servicio al Cliente

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

### 8.1 Internos

Ninguno

### 8.2 Externos

Ninguno

## 9. ANEXOS

No tiene anexos asociados

HISTORIAL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO
1	29/ene./2025	Se crea la primera versión del instructivo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> TATIANA PAOLA JARABA LABASTIDAS <b>Cargo:</b> AUXILIAR SIG <b>Fecha:</b> 29/ene./2025	<b>Nombre:</b> DIANA LUCIA SALAS GRANADILLO <b>Cargo:</b> JEFE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN <b>Fecha:</b> 29/ene./2025	<b>Nombre:</b> SANDRA INES LABORDE PALOMINO <b>Cargo:</b> SUPERVISOR GESTIÓN COMERCIAL <b>Fecha:</b> 29/ene./2025