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: <u>servicioalcliente@smitco.com.co</u>

5. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

5.1 CREACIÓN DE USUARIO

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

	AGILIDAD, COLABORACIÓN COMPROMISO	D i i		
2.	En la parte superior derec "Registrarse".	<image/> <section-header></section-header>	Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.	N/A
3.	Contribution of the strategies on solutions to again the strategies on a strategies again that again the strategies on a strategies again the strategies on a strategies again that again the strategies again the strategie	Empres Solicitudes Servicios Contácterios Registrare Iniciar Securidada Commentaria de Las elestrationas Iniciar Securidada Iniciar Securidada Iniciar Securidada Image: Solicitudes Servicios Nombre de Persona de Contacto Iniciar Saraba Iniciar Saraba Image: Solicitudes Image: Solicitudes Iniciar Saraba Iniciar Saraba Iniciar Saraba Image: Solicitudes Image: Solicitudes Iniciar Saraba Iniciar Saraba Iniciar Saraba Image: Solicitudes Image: Solicitudes Iniciar Saraba Iniciar Saraba Iniciar Saraba Image: Solicitudes Image: Solicitudes Image: Solicitudes Image: Solicitudes Image: Solicitudes Image: Solicitudes Image: Solicit	Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.	N/A



7.	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.	Servicio al Cliente	DOCMAR Correo electrónico
8.	<complex-block></complex-block>	Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.	N/A
9.	Digite su usuario (número de NIT o cédula) y su contraseña, y haga clic en " Ingresar"	Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.	N/A

	La Empresa v Solicitudes v Servicios v Noticias Contáctenos Registrarse Iniciar S	zsión	
	Bienvenido Licia sesión para continuar 12455789 Contraseña Contraseña Licia sesión para continuar () Contraseña Licia sesión () Contraseña Licia sesión () Contraseña Licia sesión () Contraseña Licio sesion () Contraseña Licio sesion () () Contraseña Licio sesion () Contraseña Licio sesion () Contraseña Licio sesion () Contraseña () Con		
10.	A partir de este momento, podrá acceder a los servicios Preasignación, PQR, Programación de Servicio Solicitud de facturas, así como a las opciones de actualiz datos y contraseñas, consultar preasignaciones, en otros.	de os, ar tre Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores	N/A
	Solicitud de Preasignación PQRS Gestione sus solicitudes Ayuda y Soporte	y Agencias de aduanas.	

5.2 ACTUALIZACIÓN DE DATOS

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



	Agregue o elin documentos, agre	La Emprea ♥ Solicitudes ♥	Servicios V Noticias Contactenos Teléfono S 3014384709 Estado M Mogdalena Dirección © Carrera 1a No 10 - 12 de aduanas	 ATTANA JARABA Attana Jaraba	marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.	
5.	Si requiere agregar o eliminar agencias de aduanas	La Empresa V Solicitudes V Información de Agencia de Aduana Agencia de Aduana BANADUANA SAS Agencia de Aduana ADUNOS DDA Nombre Agencia Resectore una Agencia de Aduana Cargar Agencia Cargar Agencia Cargar Rut con vigencia no mayor a 30 dias, o representate legal.Formato de conconiente	Servicios > Noticias Contáctenos	TATUMA JARABA	Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.	N/A
6.	Haga clic en "Actu	La Empresa	Servicios V Noticias Contáctenos	T TATIANA JARABA V	Clientes, Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.	N/A

	El sistema confi	rmará estado de actualiz	Cación.	Clientes,	
7.	Entrana Largaca dima actualización tance un momento di Portal di Portal	Mi Perfil Éxito Usuario actualizado correctamente. Aceptar	de teléfono	Agencias marítimas, Agencias navieras, Exportadores y Agencias de aduanas.	N/A
		obicación			

5.3 ACTUALIZACIÓN DE CORREOS

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

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

	Actualizar Correos Asociados Correo prindpat: michael.nossa@smico.com.co			
última actualiza hace 1 semar	Correos Secundarios			
II Mi Portal	Correo Facutacion@emitros.com.co			
 Mi perfil Agregar correct 	Ingresa un correo secundario Agregar			
🔒 Cambiar Contra	a Correos de Agencia			
	CorresAgenciaAduaners@gmail.com			
	Ingresa un correo de agencia Agregar			
	Guardar Cambion			
Haga clic er	"Guardar Cambios"			
6.	iguiente notificación: Izar Correos Asociados Index michael.nossa@smitco.com.co Secundarios oracturacion@smitco.com.co fÉrito! Correos actualizados exitosamente un correo de agencia	C A Agregar A gregar A au Agregar	Clientes, agencias arítimas, agencias avieras, portadores gencias de duanas.	N/A

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

9. ANEXOS No tiene	anexos asociados	OLADA	
HISTORIAL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO	
1	29/ene./2025	Se crea la primera versión del instructivo.	
	-OP+		

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