

21 de mayo de 2026

Para: Clientes - Agencias de aduanas  
Dirección: Turbo, Antioquia, Colombia

## LINEAMIENTOS OPERATIVOS PARA SOLICITUDES DE ITR, CAMBIO DE MODALIDAD Y VACIADOS

Con el fin de garantizar una adecuada coordinación operativa y documental para los procesos relacionados con ITR, cambios de modalidad y vaciados, nos permitimos compartir los lineamientos que deberán tenerse en cuenta para la gestión de estas solicitudes:

### PASO 1 — VALIDACIÓN PRELIMINAR DE VIABILIDAD ITR

Previo a la formalización de la solicitud ITR, el cliente deberá enviar un correo con la información preliminar de la operación (tipo de piezas, cantidades, pesos y detalles relevantes) a:

[ops-bodegas@puerto-antioquia.com](mailto:ops-bodegas@puerto-antioquia.com), [ops-solicitudservicio@puerto-antioquia.com](mailto:ops-solicitudservicio@puerto-antioquia.com), [fin-facturacion@puerto-antioquia.com](mailto:fin-facturacion@puerto-antioquia.com)

Con copia a: [servicioalcliente@puerto-antioquia.com](mailto:servicioalcliente@puerto-antioquia.com)

Una vez recibida la información, el equipo de operaciones realizará un sondeo de viabilidad operativa e informará en un tiempo estimado de 4 horas si el proceso puede ejecutarse bajo las condiciones presentadas.

### PASO 2 — SPECIAL SERVICES CAMBIO DE MODALIDAD

El cliente exportador deberá ingresar al portal web y luego marcar en el modulo de **Special Services** donde visualizara el item **cambio de modalidad**:

CN034

Cambio de Modalidad

En Puerto Antioquia vibramos con cada cliente.

[servicioalcliente@puerto-antioquia.com](mailto:servicioalcliente@puerto-antioquia.com)

Una vez seleccionado el item el sistema solicitará de manera mandatoria ingresar la siguiente información:

- Consulta de inventario con mercancía levantada.
- Confirmación de servicios que brinda el área de operaciones.
- BL liberado
- Adjuntar documentación y fotos de la mercancía.

**PASO 3****SOLICITUD DE FACTURACIÓN CORRESPONDIENTE**

Una vez se efectue el registro de cambio de modalidad en el sistema, el cliente deberá enviar un correo electrónico a **fin-facturacion@puerto-antioquia.com** solicitando se genere facturación por cambio de modalidad.

**PASO 4****SOLICITUD DE SPECIAL SERVICES ITR**

Una vez facturado y realizado el cambio de modalidad en el sistema, el cliente podrá solicitar el Special Services de ITR en el portal web y deberá adjuntar de manera mandatoria los siguientes documentos:

- BL liberado
- Autorización de la línea para llevar a cabo el ITR

**Nota:** Los despachos de mercancía se llevarán a cabo de acuerdo a la programación de ITR establecida por nuestro equipo de bodegas y se requiere presencia de la agencia de aduanas para poder ejecutarse, adicional podrá consultar los costos asociados en nuestro tarifario público.

Horario de solicitud	Día de programación
Entre las 08:00 am a 17:00 pm	Se programa para el siguiente día en la mañana
Entre las 17:00 a las 11:00 del día siguiente	Se programará el servicio para la jornada de la tarde sujeto a la disponibilidad operativa

En Puerto Antioquia vibramos con cada cliente.

[servicioalcliente@puerto-antioquia.com](mailto:servicioalcliente@puerto-antioquia.com)

**PASO 5****SOLICITUD DE RETIRO BAJO MODALIDAD BK**

Una vez realizada y esta aprobada la solicitud, el area de bodegas sobre el correo enviado en el paso 1, indicara el **cargo ID** que reemplaza al BL para solicitar el retiro de la carga en el modulo **Solicitud de ingreso y retiro**.

Para ello es necesario adjuntar de manera mandatoria:

- Consulta de inventario con mercancia levantada.
- BL liberado
- Declaración de importación

**PASO 6****AGENDAMIENTO DE CITAS**

El area documental aprobara su solicitud y se generara un PIN CODE para que la empresa de transporte realice el agendamiento de la cita.

**PASO 7****SOLICITUD DE FACTURACIÓN FINAL**

Una vez se finalice la operación de retiro, el cliente deberá solicitar la facturación correspondiente a los servicios ejecutados al correo electronico: [fin-facturacion@puerto-antioquia.com](mailto:fin-facturacion@puerto-antioquia.com)

En Puerto Antioquia vibramos con cada cliente.

[servicioalcliente@puerto-antioquia.com](mailto:servicioalcliente@puerto-antioquia.com)