

PREGUNTAS FRECUENTES eCTS

ÍNDICE

HAZ CLIC EN EL TEMA PARA IR A LA PÁGINA

eCTS

- 05 ▶ [¿Cuál es el proceso para programar una separación de mercancía?](#)
- 06 ▶ [¿Cómo se programa el retiro de un contenedor de importación vía FFCC?](#)
- 06 ▶ [¿Cuál es el proceso para despachar un contenedor por ferrocarril y que documentación se requiere para reservación?](#)
- 07 ▶ [¿Cómo se programa la internación de carga suelta?](#)
- 07 ▶ [¿Cuál es el proceso de registro de pre-alta de un contenedor de exportación?](#)
- 07 ▶ [¿Cuál son los horarios de atención para el depósito/retiro de contenedores vacíos vía SPF?](#)
- 08 ▶ [¿Qué se necesita para programar previo de contenedor con BL endosado?](#)
- 08 ▶ [¿Qué se necesita para programar previo de carga suelta con BL endosado?](#)
- 09 ▶ [¿Cómo se programa el previo de un contenedor?](#)
- 09 ▶ [¿Cómo se programa el previo de carga suelta?](#)
- 10 ▶ [¿Cómo se programa el despacho de contenedor vía SPF?](#)
- 10 ▶ [¿Cuál es el proceso de elaboración de pre-altas electrónicas para el depósito de contenedores vacíos vía SPF?](#)
- 10 ▶ [¿Cómo solicito un cambio respecto a la información de mi mercancía y/o contenedor de exportación, capturada en sistema como: cambio de buque, carril, peso, etc.?](#)

ÍNDICE

HAZ CLIC EN EL TEMA PARA IR A LA PÁGINA

- 11 ▶ [¿Cómo puedo corregir la información de mi mercancía de importación?](#)
- 11 ▶ [¿Cómo puedo corregir la información de mi contenedor de importación?](#)
- 12 ▶ [¿Dónde realizo las programaciones de servicios?](#)
- 12 ▶ [¿Cuáles son los requisitos para registro de un transportista y permitir el ingreso a cargar?](#)
- 12 ▶ [¿Cuál es el proceso de solicitud de asignación de vacíos?](#)
- 13 ▶ [¿Cómo y/o dónde puedo obtener mi factura de servicios en formato PDF y XML?](#)
- 13 ▶ [¿Qué se necesita para liberar un desistimiento de importación?](#)
- 13 ▶ [¿Qué se necesita para liberar un desistimiento de exportación?](#)
- 13 ▶ [¿Qué se necesita para liberar una guarda y custodia?](#)
- 14 ▶ [¿Cuántos días se otorga para liberar la mercancía antes de que se reporte en abandono?](#)
- 14 ▶ [¿Qué día se reporta la mercancía en abandono?](#)
- 14 ▶ [¿Dónde se entregan los oficios de abandonos y de guarda y custodia?](#)
- 14 ▶ [¿Qué información puedo consultar en su página?](#)
- 15 ▶ [¿Cuál es el proceso de solicitud de usuarios para la utilización de la página web eCTS?](#)
- 15 ▶ [¿Cuántos días libres otorgan para la importación?](#)
- 15 ▶ [¿Cuántos días libres otorgan para la exportación?](#)
- 16 ▶ [¿Dónde entregarán los EIR de llenos y vacíos, y qué necesito para obtenerlo?](#)

ÍNDICE

HAZ CLIC EN EL TEMA PARA IR A LA PÁGINA

- 16 ▶ [¿Cuál es el proceso de solicitud de cancelación de facturas?](#)
- 16 ▶ [¿Qué necesito para refacturar?](#)
- 17 ▶ [¿En qué casos puedo realizar transferencia bancaria?](#)
- 17 ▶ [¿Cuál es el método de pago de mis maniobras y/o servicios?](#)
- 17 ▶ [¿Cuáles son los horarios de atención de áreas de Servicio, Facturación y módulo de Atención a Clientes?](#)
- 18 ▶ [¿Cuáles son los horarios en días festivos?](#)
- 18 ▶ [¿Cuál es el proceso de solicitud de Alta de Credenciales para ingresar al Puerto?](#)
- 18 ▶ [¿Cuál es el proceso para el Alta de Clientes en el Sistema?](#)
- 19 ▶ [¿Cómo desbloqueo mi usuario?](#)
- 19 ▶ [¿Cómo puedo recuperar mi contraseña?](#)
- 19 ▶ [¿Cuánto tiempo tardan en autorizar los folios de servicios programados?](#)
- 20 ▶ [¿Cómo se programa el despacho de carga suelta a SPF?](#)
- 20 ▶ [¿Cómo se programa el despacho de carga general a SPF?](#)
- 20 ▶ [¿Qué documentación necesito para programar transferencia de contenedor?](#)

▶ ¿Cuál es el proceso para programar una separación de mercancía?

- A.** Envía un correo a Jefatura de Almacén (cfs.vrf@timsamx.com) solicitando autorización para la separación de mercancía. (con la finalidad de revisar el historial de mercancías de la agencia, corroborar si deja o no mercancías en abandono).
- B.** La Jefatura de Almacén informa si autoriza o deniega la separación de mercancía.
- C.** Una vez autorizada la separación, se programa por la página.

Pasos para programar por la página:

- 1.** Ingrese a la página eCTS e introduzca usuario y contraseña.
- 2.** Ingrese al módulo y/o pestaña de Servicios.
- 3.** Aparecen las opciones de Contenedor o Carga Suelta, se selecciona Carga Suelta.
- 4.** Ingresar el folio de la tarja y consecutivo.
- 5.** Se despliega la información del consecutivo (se valida que esté correcta).
- 6.** Se llena el campo de Tipo de Servicio, donde se selecciona Separación de mercancía.
- 7.** Se llenan todos los campos y se acepta.
- 8.** Se adjunta la documentación en la parte de examinar y selecciona nuevamente aceptar.
- 9.** Aparece una pantalla que indica que el servicio está en estatus de revisión.
- 10.** Una vez que servicios revise los documentos de la programación, confirmará el folio como programado.
- 11.** La Agencia Aduanal verifica e imprime el folio de la programación.

Recuerda que los documentos que se suben a la página son:

- Tarja (revalidado electrónico).
- BL revalidado.
- Carta con las siguientes especificaciones: solicitud del servicio, motivo de la separación, consecutivo, bultos, peso y embalaje total de la partida original; bultos, peso y embalaje de la mercancía que se queda.

▶ **¿Cómo se programa el retiro de un contenedor de importación vía FFCC?**

Para programar:

1. Ingrese a la página eCTS e introduzca usuario y contraseña.
2. Ingrese al módulo y/o pestaña de Servicios.
3. Aparecen las opciones de Contenedor o Carga Suelta, se selecciona Contenedor.
4. Se despliegan los servicios disponibles, por lo que se seleccionará Entrega FFCC.
5. Se llena el campo del contenedor(es) en el apartado de Despacho a Ferrocarril y le dan aceptar.
6. Ingresa el número de BL y le dan aceptar.
7. Llenan todos los campos faltantes y le dan aceptar.
8. Se despliega toda la información del contenedor y se valida que esté correcta.
9. Al dar clic en Aceptar el sistema mostrará los folios de programación, en caso de que un contenedor no pueda ser programado, el sistema lo mostrará en rojo.

Para liberar:

Se realiza la liberación vía ventanilla y se requiere:

- BL
- Programación
- Pedimento

▶ **¿Cuál es el proceso para despachar un contenedor por ferrocarril y qué documentación se requiere para reservación?**

Primero se programa, posteriormente se libera y finalmente se modula. Así mismo el proceso debe finalizarse antes de las 3pm de un día anterior a la programación (habiendo programado y liberado en TIMSA, entregado a ferrocarril y la Naviera). En caso de no entregar a todas las partes, la programación quedará cancelada.

Para programar:

1. Ingrese a la página eCTS e introduzca usuario y contraseña.
2. Ingrese al módulo y/o pestaña de Servicios.
3. Aparecen las opciones de Contenedor o Carga Suelta, se selecciona Contenedor.
4. Se despliegan los servicios disponibles, por lo que se seleccionará Entrega FFCC.
5. Se llena el campo del contenedor(es) en el apartado de Despacho a Ferrocarril y le dan aceptar.
6. Ingresa el número de BL y le dan aceptar.
7. Llenan todos los campos faltantes y le dan aceptar.
8. Se despliega toda la información del contenedor y se valida que esté correcta.
9. Al dar clic en Aceptar el sistema mostrará los folios de programación, en caso de que un contenedor no pueda ser programado, el sistema lo mostrará en rojo.

▶ ¿Cómo se programa la internación de carga suelta?

1. Ingrese a la página eCTS e introduzca usuario y contraseña.
2. Ingrese al módulo Mis Pre-altas y selecciona Crear Pre-alta.
3. Llenen todos los campos con la información de su mercancía.
4. Adjunta Hojas de Seguridad en Español para el caso de mercancías con IMO y le dan aceptar.
5. Aparece una pantalla con el folio de programación, indicando que el servicio está en estatus de revisión.
6. Una vez que Servicios revise la programación, confirmará el folio como programado.
7. La notificación de que el folio fue autorizado llegará vía correo y en adjunto su PDF de programación.

▶ ¿Cuál es el proceso de registro de pre-alta de un contenedor de exportación?

1. Ingrese a la página eCTS e introduzca usuario y contraseña.
2. Ingrese al módulo y/o pestaña de Pre-altas.
3. Se posiciona en Registro de pre-alta, en Tipo de pre-alta seleccionamos Exportación de Cntrs. y en Transporte Ruta Federal, y le damos clic en el botón Aceptar.
4. Desplegará una pantalla donde se llenarán todos los campos solicitados.
5. Una vez llena la solicitud se le da clic en el botón Agregar, el cual agregará en la parte inferior de la pantalla el contenedor con algunos datos relevantes.
6. Podrá agregar al listado los contenedores deseados y una vez capturados presionará Aceptar.
7. Aparecerán las maniobras en pantalla para su revisión e impresión.

▶ ¿Cuál son los horarios de atención para el depósito/retiro de contenedores vacíos vía SPF?

Los horarios de Atención de patio de Vacíos tanto para depósito como retiro de contenedores son:

Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 horas

Sábados: 8:00 a 14:00 horas

▶ **¿Qué se necesita para programar previo de contenedor con BL endosado?**

1. Ingresa a la página eCTS e introduce usuario y contraseña.
2. Ingresa al módulo y/o pestaña de Servicios.
3. Aparecen las opciones de Contenedor o Carga Suelta, selecciona Contenedor.
4. Se selecciona la opción de Previo.
5. Se ingresa el número de contenedor y sello y se le da clic en Aceptar.
6. Se despliega la información del contenedor (se valida que esté correcta).
7. Se llenan los campos de: tipo de servicio (desycon, ocular, cambio de sello, etiquetado), el servicio informativo, tipo de embalaje, peso, No. bultos, personal y/o equipo adicional, y finalmente la fecha del servicio y se da clic en Aceptar.
8. Aparece una pantalla que indica que el servicio está en estatus de revisión.
9. En ese momento se habilita la opción de examinar y se adjunta el BL revalidado endosado. (Se anota la leyenda de cesión y aceptación de derechos, firmadas y selladas por ambos Agentes Aduanales) y si es peligroso las Hojas de Datos de Seguridad.
10. Una vez que Servicios revise los documentos de la programación, confirmará el folio como programado.
11. La Agencia Aduanal verifica e imprime el folio de la programación.

▶ **¿Qué se necesita para programar previo de carga suelta con BL endosado?**

1. Ingresa a la página eCTS e introduce usuario y contraseña.
2. Ingresa al módulo y/o pestaña de Servicios.
3. Aparecen las opciones de Contenedor o Carga Suelta, selecciona Carga Suelta.
4. Ingresar el folio de la tarja y consecutivo.
5. Se despliega la información del consecutivo (se valida que esté correcta).
6. Se llenan los campos de: tipo de servicio (separación de mercancía, toma de muestra, etiquetado, etc.), el servicio informativo, la fecha del servicio y se acepta.
7. Aparece una pantalla que indica que el servicio está en estatus de revisión.
8. En ese momento se habilita la opción de examinar y se adjunta el BL revalidado endosado previamente. (Se realiza el endoso electrónico en la pestaña de Revalidación, se llenan el campo de consecutivo, se le da Endoso y se selecciona la patente; a si mismo se endosa el BL revalidado anotando la leyenda de cesión y aceptación de derechos, firmadas y selladas por ambos agentes aduanales) y si es peligroso se anexa las Hojas de Datos de Seguridad.
9. Una vez que Servicios revise los documentos de la programación, confirmará el folio como programado.
10. La Agencia Aduanal verifica e imprime el folio de la programación.

▶ **¿Cómo se programa el previo de un contenedor?.**

1. Ingresa a la página eCTS e introduce usuario y contraseña.
2. Ingresa al módulo y/o pestaña de Servicios.
3. Aparecen las opciones de Contenedor o Carga Suelta, seleccionar Contenedor.
4. Selecciona la opción de previo.
5. Se ingresa el número de contenedor y sello y se le da click en aceptar.
6. Se despliega la información del contenedor (se valida que esté correcta).
7. Se llenan los campos de: tipo de servicio (desycon, ocular, cambio de sello, etiquetado), el servicio informativo, tipo de embalaje, peso, no. bultos, personal y/o equipo adicional, y finalmente la fecha del servicio y se da clic en aceptar.
8. Aparece una pantalla que indica que el servicio está en estatus de revisión.
9. En ese momento se habilita la opción de examinar y se adjunta el BL revalidado y si es peligroso las Hojas de Datos de Seguridad.
10. Una vez que servicios revise los documentos de la programación, confirmará el folio como programado.
11. La Agencia Aduanal verifica e imprime el folio de la programación.

▶ **¿Cómo se programa el previo de carga suelta?**

1. Ingresa a la página eCTS e introduce usuario y contraseña.
2. Ingresa al módulo y/o pestaña de Servicios.
3. Aparecen las opciones de Contenedor o Carga Suelta, selecciona Carga Suelta.
4. Ingresar el folio de la tarja y consecutivo.
5. Se despliega la información del consecutivo (se valida que esté correcta).
6. Se llenan los campos de: tipo de servicio (separación de mercancía, toma de muestra, etiquetado, etc.), el servicio informativo, la fecha del servicio y se acepta.
7. Aparece una pantalla que indica que el servicio está en estatus de revisión.
8. En ese momento se habilita la opción de examinar y se adjunta el revalidado electrónico (el cual se obtiene de la pestaña de revalidación, y si es peligroso se anexa las Hojas de Datos de Seguridad).

└ *En caso de ser mercancía de MIP, se adjunta también la programación de MIP.*

9. Una vez que Servicios revise los documentos de la programación, confirmará el folio como programado.
10. La Agencia Aduanal verifica e imprime el folio de la programación.

▶ **¿Cómo se programa el despacho de contenedor vía SPF?**

1. Ingresa a la página eCTS e introduce usuario y contraseña.
2. Ingresa al módulo y/o pestaña de Servicios.
3. Aparecen las opciones de Contenedor o Carga Suelta, selecciona Contenedor.
4. Selecciona la opción SPF (Servicio Público Federal).
5. Introduce el número de contenedor y posteriormente el BL y da clic en aceptar.
6. Se despliega la información del contenedor (se valida que esté correcta).
7. Selecciona el tipo de servicio (maniobra de Piso a Camión, fecha y hora y da clic en aceptar.
8. Una vez aceptado, nos arroja la programación de servicio.

▶ **¿Cuál es el proceso de elaboración de pre-altas electrónicas para el depósito de contenedores vacíos vía SPF?**

1. Ingresa a la página eCTS e introduce usuario y contraseña.
2. Entra al módulo y/o pestaña de pre-altas.
3. En el apartado de Registro de pre-alta, en tipo de pre-alta seleccionan Internación de Vacíos y en Transporte Ruta Federal y le dan aceptar.
4. Llenan todos los campos faltantes, una vez llena la solicitud, le dan clic en agregar, éste agregará en la parte inferior de la pantalla el contenedor con algunos datos relevantes. Podrá agregar al listado los contenedores deseados y una vez capturados presionará aceptar.
5. Aparecerán las maniobras en pantalla para su revisión e impresión.

▶ **¿Cómo solicito un cambio respecto a la información de mi mercancía y/o contenedor de exportación, capturada en sistema como: cambio de buque, carril, peso, etc.?**

En Carga Suelta de Exportación:

Se pueden modificar a través de la página (en el módulo de “Mis Pre-altas”) los campos de buque, línea naviera, booking, exportador, puerto de descarga, destino final, tipo de documento, descripción de la mercancía, marca, embalaje, bulto y peso si la mercancía no está modulada, caso contrario será necesario ingresar una carta mediante buzón aduana informando de la corrección.

Una vez realizado el cambio en su anexo 29, se pueden presentar al área de exportación para la reimpresión de su tarjeta de acuerdo a la nueva información.

En Contenedor de Exportacion:

Las modificaciones tales como buque, tamaño, peso, puerto de destino y puerto de descarga en contenedores de exportación son realizadas por el departamento de Planeacion y se solicitan a través de correo (planners@timsamx.com).

Si el campo a modificar es el agente aduanal, se debe presentar un endoso en hoja membretada (una carta formato libre de cesión y aceptación de derechos, firmadas y selladas por ambos agentes aduanales).

¿Cómo puedo corregir la información de mi mercancía de importación?

Para modificar el agente aduanal, se tiene que realizar el endoso electrónico (ingresa a la pestaña de Revalidación, se llenan el campo de consecutivo, se le da Endoso y se selecciona la patente), así mismo se endosa el BL revalidado original (se anota la cesión y aceptación de derechos, firmadas y selladas por ambos agentes aduanales). La modificación de los campos que aparecen en la tarja de entrada al almacén se solicitan al departamento de almacén y previos.

¿Cómo puedo corregir la información de mi contenedor de importación?

Para modificar el agente aduanal, se debe presentar endosado el BL revalidado (se anota la cesión y aceptación de derechos, firmadas y selladas por ambos agentes aduanales). Si el peso o bultos están erróneos, se tiene que solicitar la corrección a la Línea Naviera, esta última mandará los archivos (manifiestos) actualizados a la Terminal.

▶ **¿Dónde realizo las programaciones de servicios?**

Se pueden realizar a través de la página eCTS: (<https://ects.timsamx.com:1800/>); Las programaciones de previo a contenedor y carga suelta, despacho de contenedor, carga suelta y/o carga general por SPF, despacho de contenedor por FFCC, así como las internaciones de exportación de carga suelta, en el módulo de **Servicios**.

Las internaciones de contenedores vacíos y contenedores llenos de exportación se realizan de igual forma por la página, en el módulo de **Pre-altas**.

En ventanilla de servicios se programan únicamente las transferencias de entrada y salida, así como los apoyos de despacho que se hayan otorgado el mismo día.

▶ **¿Cuáles son los requisitos para registro de un transportista y permitir el ingreso a cargar?**

1. Deben de estar registrados en el Padrón de transportistas ante la Administración Portuaria Integral.
2. Deben portar su equipo de protección (casco, chaleco y botas).
3. Se solicita que los transportes presenten en Centro Regulador:
 - Programación vigente.
 - Boleta de liberación.
 - Tarjeta de circulación original.
 - Licencia de Manejo.

▶ **¿Cuál es el proceso de solicitud de asignación de vacíos?.**

1. Ingresa a la página eCTS e introduce usuario y contraseña.
2. Ingresa al módulo y/o pestaña de Asignación.
3. Para crear la Carta de Asignación, presiona el botón agregar.
4. Llena los campos solicitados y da clic en aceptar.
5. Posteriormente le llegará al correo una notificación de solicitud elaborada.
6. Una vez que la Línea revise la solicitud, le llegará un segundo correo informando la autorización o rechazo de la misma. En caso de ser autorizada, vendrá en adjunto la carta de asignación (en formato PDF).

▶ **¿Cómo y/o dónde puedo obtener mi factura de servicios en formato PDF y XML?**

1. Ingresa a la página eCTS e introduce usuario y contraseña.
2. Ingresa a la pestaña de Reportes.
3. Selecciona la opción de Factura Electrónica.
4. Escoge la fecha de la factura y le das clic en aceptar.
5. Enseguida se despliegan las facturas, se selecciona la factura a descargar y se escoge el formato (PDF o XML).

▶ **¿Qué se necesita para liberar un desistimiento de importación?**

Si es desistimiento de contenedor se necesita programación y pedimento K1 (o en su caso el oficio de desistimiento de la aduana) y si es carga suelta, se anexa la tarja.

▶ **¿Qué se necesita para liberar un desistimiento de exportación?**

Si es desistimiento de contenedor se necesita pedimento K1 y/o el oficio de desistimiento de la aduana y si es carga suelta, se anexa la tarja.

▶ **¿Qué se necesita para liberar una guarda y custodia?**

Para liberar guardas y custodias de **importación** se necesita BL revalidado, programación, oficio de la aduana sellado por el departamento de control aduanero y si es carga suelta se anexa la tarja.

Para liberar guardas y custodias de **exportación** se necesita programación, oficio de la aduana sellado por el departamento de control aduanero y si es carga suelta se anexa la tarja.

▶ ¿Cuántos días se otorga para liberar la mercancía antes de que se reporte en abandono?

Las mercancías cuentan con los siguientes días antes de caer en abandono:

- **Importación:** 60 días.
- **Exportación:** 90 días.
- **Peligrosas y perecederas:** 45 días.

└ *En caso de ser explosivos se reportan a los 3 días.*

▶ ¿Qué día se reporta la mercancía en abandono?

Las mercancías se reportan en abandono los primeros 5 días hábiles de cada mes, una vez que se haya cumplido el periodo estipulado.

▶ ¿Dónde se entregan los oficios de abandonos y de guarda y custodia?

Ambos tipos de oficio se entregan en el departamento de Control Aduanero.

▶ ¿Qué información puedo consultar en su página?

En las pestañas se puede consultar:

Itinerarios: Las fechas de cierre documental y arribo de buques.

Seguimiento: Se puede consultar la fecha de arribo, fecha de salida, buque, referencia, tipo, tamaño, estatus (si esta dentro o ya salió) y trafico de un contenedor.

SPF: La cantidad de espacios disponibles para despacho de un contenedor por ruta federal.

Si cuentan con usuario también se puede programar, liberar, revalidar, generar pre-altas y asignaciones.

▶ **¿Cuál es el proceso de solicitud de usuarios para la utilización de la página web eCTS?**

Para solicitar un usuario, se pide vía correo. Es necesario saber que tipo de trámite o proceso requiere realizar, ya que dependiendo de este, es al departamento que se solicitaría el usuario y la activación de la pestaña(s) deseada(s).

Los datos que se solicitan vía correo por parte de las áreas son:

- Nombre de la empresa
- Patente
- Nombre del Agente Aduanal
- Nombre completo del usuario
- Correo Electrónico
- Teléfono

└ *Una vez solicitado el usuario, el tiempo de respuesta debe ser \geq a 24 horas.*

▶ **¿Cuántos días libres otorgan para la importación?**

Los contenedores de importación cuentan con 7 días libres de almacenaje a partir del día siguiente de su descarga del buque.

▶ **¿Cuántos días libres otorgan para la exportación?**

Los contenedores de exportación cuentan con 15 días libres de almacenaje a partir de su ingreso a la terminal.

└ *No se otorgarán días libres en caso de desistimiento.*

► ¿Dónde entregarán los EIR de llenos y vacíos, y qué necesito para obtenerlo?

El **EIR de descarga de vacío** lo entrega Container Care a los Agentes Aduanales, después de que hayan realizado el pago de la descarga (a TIMSA) y de los posibles daños (a Container Care) y Container solicita copia de la factura de descarga del contenedor para su entrega.

El EIR de carga de lleno de contenedor (de **importación**) lo entrega el área de Puerta de Salida al transportista al momento de registrar la salida del contenedor.

► ¿Cuál es el proceso de solicitud de cancelación de facturas?

Las facturas no se pueden cancelar; se puede llevar a cabo una refacturación (cuando los datos del cliente estén incorrectos) o una Nota de Crédito (en caso de que los conceptos facturados sean erróneos o sean a cuenta de la Línea Naviera). Para este último, es necesario presentar una Solicitud de Nota de Crédito (carta formato libre) en el módulo de Atención a Clientes.

► ¿Qué necesito para refacturar?

Se solicita la siguiente documentación:

- Carta formato libre solicitando la cancelación y refacturación, con los datos correctos a facturar (carta de dice y debe decir).
- Anexar la factura.
- Cheque por el monto de \$417.44 + IVA (por cada factura). Si es factura del mes anterior el costo es de \$692.08 + IVA (por factura).

Presentar lo anterior en ventanilla de cobranza, con horario de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

▶ **¿En qué casos puedo realizar transferencia bancaria?**

Las transferencias bancarias se otorgan a clientes especiales que manejen grandes volúmenes.

▶ **¿Cuál es el método de pago de mis maniobras y/o servicios?**

Actualmente se utiliza el nuevo proceso para recibir pagos por medio de BANCOMER en la plataforma de Multipagos con las opciones de:

Pago en ventanilla Bancomer

Para esto deberán generar una referencia de pago dentro de nuestro portal web y pasar al cajero automático “Practicaja” o ventanilla en Bancomer.

Pago en línea

Pago de Bancomer a Bancomer “Cheque en línea”.

Pagos de otros bancos

Otros bancos a Bancomer “CIE Interbancario”

└ *No se reciben cheques, ni efectivo y ya no se maneja la cobranza domiciliada.*

▶ **¿Cuáles son los horarios de atención de áreas de Servicio, Facturación y módulo de Atención a Clientes?**

Ventanilla

Servicios: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y sábado 9:00 a 13:00 horas

Facturación: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y sábado 9:00 a 13:00 horas.

Facturación web: lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas y sábado 9:00 a 13:00 horas.

Módulo de Atención lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas y sábado 9:00 a 13:00 horas.

Almacén CFS

Entrega: lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas y sábado 5:00 a 13:00 horas.

Recepción: lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas y sábado 8:00 a 16:00 horas.

Centro regulador: lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábado 8:00 a 14:00 horas.

Patio de Vacíos: lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábado 8:00 a 14:00 horas.

▶ ¿Cuáles son los horarios en días festivos?

Programaciones de Servicios: 9:00 a 13:00 horas.

Facturación ventanilla y web: 9:00 a 13:00 horas.

Almacén CFS: Entrega de mercancía hasta las 14:00 horas.

Centro Regulador: Entrega/Recepción de contenedores hasta las 14:00 horas.

Patio de vacíos: Entrega/Recepción hasta las 13:00 horas.

Módulo de Atención a Clientes: 9:00 a 13:00 horas.

▶ ¿Cuál es el proceso de solicitud de Alta de Credenciales para ingresar al Puerto?

Los permisos son solicitados por cada una de las operadoras portuarias y se elaboran a través del sistema “Puerto Sin Papeles”.

La terminal solicita y/o elabora los permisos únicamente si el motivo de ingreso es visita a la terminal, reunión comercial y/o estar presente durante un servicio (previo). En esos casos, se pide que envíen correo a la siguiente dirección: **comercial.timsa@timsamx.com**, en el cual nos informen el nombre de la empresa, motivo de la visita, fecha, nombre de las personas que nos visitan, puestos y sus respectivas identificaciones.

▶ ¿Cuál es el proceso para la Alta de Clientes en el Sistema?

1. Ingresa a la página **billing.hutchisonports.com.mx** e introduce usuario y contraseña.
2. Ingresa a la sección de “Alta y Gestión de Clientes”.
3. Selecciona la opción de Prealta de Clientes.
4. Posterior en el campo Tipo de cliente, seleccionamos “Cliente Final”.
5. Se llenan todos los campos solicitados.
6. Se adjuntan los documentos de Alta en hacienda y Cédula Fiscal y se acepta.

El registro del cliente será evaluado por la terminal para su aprobación. Una vez aprobado se le notificará al correo del usuario.

▶ **¿Cómo desbloqueo mi usuario?**

Para desbloquear el usuario se puede esperar un lapso de 30 minutos para que se desbloquee en automático, o bien, se puede marcar por teléfono o enviar un e-mail a Atención a Clientes para que soliciten a sistemas el desbloqueo del usuario.

▶ **¿Cómo puedo recuperar mi contraseña?**

La Terminal no puede visualizar la contraseña ni recuperar la que ya se tenía. En esos casos se solicita una nueva contraseña a través de la página.

1. Donde ingresa normalmente su usuario y contraseña viene la opción de ¿Olvidó su Contraseña?.
2. Una vez que ingresa debe anotar su usuario y el correo del usuario (el correo específico con el que se dio de alta el usuario, si se anota otro le marcará error.)
3. Le da Enviar y posteriormente le llegará al correo su nueva contraseña.

▶ **¿Cuánto tiempo tardan en autorizar los folios de servicios programados?**

Los folios de servicio se autorizan en un tiempo máximo de 10 minutos, considerando que la información y documentación esté correcta.

▶ **¿Cómo se programa el despacho de carga suelta a SPF?**

1. Ingresa a la página eCTS e introduce usuario y contraseña.
2. Ingresa al módulo y/o pestaña de Servicios.
3. Aparecen las opciones de Contenedor o Carga Suelta, selecciona Carga Suelta.
4. Ingresar el folio de la tarja y consecutivo.
5. Se despliega la información del consecutivo (se valida que esté correcta).
6. Se llenan los campos de: tipo de servicio (Entrega de mercancía), la fecha del servicio y se acepta.
7. Aparece una pantalla que indica que el servicio está en estatus de revisión.
8. En ese momento se habilita la opción de examinar y se adjunta el revalidado electrónico (el cual se obtiene de la pestaña de revalidación)
9. Una vez que Servicios revise los documentos de la programación, confirmará el folio como programado.
10. La Agencia Aduanal verifica e imprime el folio de la programación.

▶ **¿Cómo se programa el despacho de carga general a SPF?**

1. Ingresa a la página eCTS e introduce usuario y contraseña.
2. Ingresa al módulo y/o pestaña de Servicios.
3. Aparecen las opciones de Contenedor o Carga Suelta, selecciona Carga Suelta.
4. Ingresar el folio de la tarja y consecutivo.
5. Se despliega la información del consecutivo (se valida que esté correcta).
6. Se llenan los campos de: tipo de servicio (Entrega Carga Gral. SPF), la fecha del servicio y se acepta.
7. Aparece una pantalla que indica que el servicio está en estatus de revisión.
8. En ese momento se habilita la opción de examinar y se adjunta el BL revalidado y tarja de recepción de mercancía.
9. Una vez que Servicios revise los documentos de la programación, confirmará el folio como programado.
10. La Agencia Aduanal verifica e imprime el folio de la programación.

▶ **¿Qué documentación necesito para programar transferencia de contenedor?**

- Solicitud de transferencia (artículo 15)
- Bl Revalidado.
- Hojas de Seguridad en Español si aplica IMO.
- Fecha y hora que el contenedor toco piso en recinto origen.



hutchisonportstimsa.com

Terminal TIMSA
Av. Teniente Azueta No. 29 Edif. 2
Col. Burócrata. Instalación de Usos Múltiples II s/n
Puerto Interior San Pedrito
Manzanillo, Colima. México

MAC
mac@timsamx.com
+52 (314) 331 2701/02