

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 ▶ [¿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 llenos/vacíos vía SPF fuera del ímite de demoras?](#)
- 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 llenos/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.?](#)
- 11 ▶ [¿Cómo puedo corregir la información de mi mercancía y/o contenedor de importación?](#)

ÍNDICE

HAZ CLIC EN EL TEMA PARA IR A LA PÁGINA

- 11 ▶** [¿Cómo obtener información para realizar 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?](#)
- 12 ▶** [¿Cómo y/o dónde puedo obtener mi factura de servicios en formato PDF y XML?.](#)
- 13 ▶** [¿Por qué no puedo descargar la factura?](#)
- 13 ▶** [¿Qué se necesita para liberar un desistimiento?](#)
- 13 ▶** [¿Qué se necesita para liberar una guarda y custodia?](#)
- 13 ▶** [¿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?](#)
- 14 ▶** [¿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?](#)
- 15 ▶** [¿Dónde entregarán los EIR de llenos y vacíos, y qué necesito para obtenerlo?](#)

ÍNDICE

HAZ CLIC EN EL TEMA PARA IR A LA PÁGINA

- 15 ▶** [¿Cuál es el proceso de solicitud de cancelación de facturas?](#)
- 16 ▶** [¿Qué necesito para refacturar?](#)
- 16 ▶** [¿En qué casos puedo realizar transferencia bancaria?](#)
- 17 ▶** [¿Cuáles son los requisitos para obtener un crédito \(cobranza domiciliada\)?](#)
- 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 ▶** [¿Cómo elaboro mi asignación de vacíos?](#)
- 18 ▶** [¿Cuál es el proceso de solicitud de Alta de Credenciales para ingresar al Puerto?](#)
- 19 ▶** [¿Cuál es el proceso y requisitos para la Alta de Clientes en el Sistema?](#)
- 19 ▶** [¿Cómo desbloqueo mi usuario?](#)
- 19 ▶** [¿Cómo puedo recuperar mi contraseña?](#)
- 19 ▶** [¿Cuál es el proceso para autorizar un folio de servicio?](#)

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

1. Envía un correo a Jefatura de Almacén (cfs.vrf@timsamx.com) solicitando autorización para la separación de mercancía. Se hace con la finalidad de revisar el historial de mercancías de la agencia (observar si deja o no las mercancías en abandono).
2. La Jefatura de Almacén informa si autoriza o deniega la separación de mercancía.
3. 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.

▶ **¿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 llenos/vacíos vía SPF fuera del ímite de demoras?**

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 llenos/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:

Si se modifican los campos de bulto, peso, descripción de la mercancía, puerto de descarga, destino final, exportador y cambio de patente es necesario ingresar una carta mediante buzón aduana informando de la corrección.

Si es algún otro campo (que no sean los mencionados con anterioridad), se solicita la modificación con una carta de dice y debe decir, la cual se presenta en el departamento de COP.

En Contenedor de Exportación:

Las modificaciones tales como buque, tamaño, peso, puerto de destino y puerto de descarga en contenedores de exportación son realizadas por el departamento de Planeación y se solicitan a través de correo.

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 y/o contenedor de importación?

En Carga Suelta de Importación:

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), a si mismo se endosa el BL revalidado (se anota la cesión y aceptación de derechos, firmadas y selladas por ambos agentes aduanales).

En Contenedor de Importación:

Si el campo a modificar es 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.

¿Cómo obtener información para realizar programaciones de servicios?

Las programaciones de previo, despacho de SPF y FFCC de contenedor, así como los previos y despachos de carga suelta, se pueden realizar a través de la pagina eCTS (<https://ects.timsamx.com:1800/>), en el módulo de Servicios.

En ventanilla de servicios se programan internaciones de exportación de carga suelta, transferencias, consolidaciones y desconsolidaciones de contenedor.

▶ **¿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).

▶ ¿Por qué no puedo descargar la factura?

En ocasiones las facturas no pueden ser descargadas debido a que el SAT no las ha validado. El SAT tarda de 24 a 72 horas para validar una factura.

▶ ¿Qué se necesita para liberar un desistimiento?

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

Si es desistimiento de **exportación** de carga suelta y/o contenedor se necesita pedimento K1 y/o el oficio de desistimiento de la aduana.

▶ ¿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.

▶ **¿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 tramite 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 elabora Patio de Vacíos, sin embargo se entrega en Container Care a los Ag. Ad., después de que hayan realizado el pago de la descarga (a TIMSA) y de los posibles daños (a Container Care) y a su vez Container solicita copia de la factura de descarga del contenedor.

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.

El EIR de descarga de lleno de contenedor (de **exportación**) lo entrega el área de Centro Regulador al momento de registrarse con ellos.

▶ **¿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 bajo lo siguiente:

- Clientes especiales que manejen grandes volúmenes.
- Es obligatorio para montos arriba de \$100,000.00 pesos.
- Casos especiales (cuando no tengan cheques, o la persona que firma no está. Para esto se revisa el historial de la Agencia, principalmente que no tengan cheques rebotados).

▶ ¿Cuáles son los requisitos para obtener un crédito (cobranza domiciliada)?

Los requisitos para obtener crédito son:

- Firma del aviso de privacidad.
- Carta de solicitud de crédito formada por el representante legal o apoderado legal de la Agencia.
- Acta constitutiva de la Agencia.
- Poder notarial del apoderado legal.
- Copia de credencial de elector del representante legal o apoderado legal.
- Carta de liberación de la patente ante el SAT.
- Comprobante de domicilio (TELMEX)
- Datos de cuentas bancarias (no. de cuenta, banco y sucursal). Copia de último estado de cuenta de cada cuenta.
- Estados financieros auditados.
- RFC de la Agencia Aduanal y Agente Aduanal (R1 o R2 según sea el caso).
- Estados financieros del año anterior (al 31 de diciembre).
- Dos referencias comerciales.
- Firma del contrato.
- Firma del pagaré.
- Firma hoja de autorización para cargos automáticos.
- Hacer pagos con cheques directo en ventanilla al menos durante 2 meses.
- Tener un buen historial respecto a cheques rebotados (se necesita historial de 2 meses).

▶ ¿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.

▶ **¿Cómo elaboro mi asignación de vacíos?**

1. Ingresar a la página eCTS, se introduce usuario y contraseña.
2. Entrar al módulo y/o pestaña de Asignación.
3. Crear Carta de Asignación y presionar el botón Agregar.
4. Llenar los campos solicitados.
5. Una vez llena la solicitud, dar Aceptar.

Posteriormente le llegará al correo un acuse de solicitud elaborada. Una vez que la Línea autorice, le llegará un segundo correo informando la autorización o rechazo de la misma.

▶ **¿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 y requisitos para la Alta de Clientes en el Sistema?**

Es necesario presentar en ventanilla de Facturación web la siguiente documentación:

Persona moral: presenta la cédula y el RFC del cliente

Persona física: presenta la cédula (o constancia de situación fiscal), copia de credencial de elector y el aviso de privacidad firmado por el cliente.

Modificación del domicilio del cliente: se presenta el R1 (Alta), el R2 (RFC con el domicilio nuevo) y la cédula.

Los horarios para recibir documentación son de lunes a viernes de 9:00am a 2:00 pm.

▶ **¿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 nuevo contraseña.

▶ **¿Cuál es el proceso para autorizar un folio de servicio?**

Los folios de servicio se autorizan en un tiempo máximo de 20 minutos, considerando que la información y documentación esté correcta.



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
barragan.guadalupe@timsamx.com
+52 (314) 331.2701/02