

PREGUNTAS FRECUENTES eCTS

ÍNDICE

HAZ CLIC EN EL TEMA PARA IR A LA PÁGINA

- 04 ▶ [¿Cómo se programa el retiro de un contenedor de importación vía FFCC?](#)
- 04 ▶ [¿Cuál es el proceso para despachar un contenedor por ferrocarril y qué documentación se requiere para reservación?](#)
- 05 ▶ [¿Cuál es el proceso de ingreso de contenedores llenos/vacíos por FFCC?](#)
- 05 ▶ [¿Cuáles son los horarios de atención para el depósito/retiro de contenedores llenos /vacíos vía SPF fuera del límite de demoras?](#)
- 05 ▶ [¿Cómo se programa el previo de un contenedor?](#)
- 06 ▶ [¿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.?](#)
- 06 ▶ [¿Cómo obtener información para realizar programaciones de servicios?](#)
- 07 ▶ [¿Cuáles son los requisitos para registro de un transportista y permitir el ingreso a cargar?](#)
- 07 ▶ [¿Cómo hacer el proceso de asignación de vacío?](#)
- 08 ▶ [¿Qué requisitos se necesitan para un desistimiento o abandono?](#)
- 08 ▶ [¿Cuántos días libres de almacenaje se otorgan para los contenedores o mercancía de comercio exterior?](#)

ÍNDICE

HAZ CLIC EN EL TEMA PARA IR A LA PÁGINA

- 08 ▶ [¿Cuál es el proceso de solicitud de EIR de contenedor vacío?](#)
- 08 ▶ [¿Cuál es el proceso de solicitud de cancelación de facturas?](#)
- 09 ▶ [¿Cuáles son los requisitos para obtener un crédito?](#)
- 09 ▶ [¿Cuáles son los horarios de atención de áreas de Servicio?](#)
- 09 ▶ [¿Cuál es el proceso y requisitos para la Alta de Clientes en el Sistema?](#)



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

Exportación VEREX

1. Favor de enviar el documento “Formato único de entrada al recinto fiscalizado por FFC” en excel y PDF / llenado y firmado por la agencia aduanal a la dirección electrónica ***planeación@tilh.com.mx***, con copia a ***comercial@tilh.com.mx***
2. Planeación solicitará el equipo ferroviario y la planeación del posicionamiento del contenedor, para su cargadura.
3. Posteriormente el ferrocarril confirmará a planeación y posicionará el equipo.
4. Nuestra área de planeación les estará enviando directamente a ustedes la posición y equipo en el que fue cargado su contenedor.
5. El área de planeación documentará ante el FFCC.
6. Posteriormente quedaremos en espera del que el FFCC se lleve el equipo.

Exportación LAZEX

1. Deberá enviarnos formato de EXPORTACIÓN en Excel a la dirección electrónica ***lazex@tilh.co.mx***, con copia ***comercial@tilh.com.mx***
2. Nosotros como área comercial enviamos el formato de EXPORTACIÓN a nuestro proveedor ferroviario.
3. El proveedor ferroviario realiza la solicitud formal del equipo.
4. Posteriormente el proveedor ferroviario confirma documentación formal del equipo.
5. El área de planeación informa al área comercial el retiro del equipo.
6. Nosotros les confirmaremos vía mail el retiro del equipo.



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

1. El Agente Aduanal deberá enviar pre-programa con 48 horas de anticipación a la salida a TILH (para considerar equipo ferroviario).
2. Posteriormente el Agente Aduanal debe realizar la liberación y modulación en puerto.
3. El Agente Aduanal deberá enviar la solicitud VEREX, formato único y pedimento matriz vía e-mail al correo ***verex@icave.com.mx*** e ***intermodal@icave.com.mx***
4. El departa Intermodal de ICAVE envía la confirmación a quien hizo la solicitud VEREX del plan de carga para el día siguiente.
5. Operaciones de ICAVE carga el contenedor al ferrocarril y quedando listo para su retiro de puerto hacia TILH.

▶ ¿Cuál es el proceso de ingreso de contenedores llenos/vacíos por FFCC?

1. Para realizar la solicitud del registro de pre-alta ingresar a la página web de ICAVE (<https://ects.icave.com.mx/>).
2. Ingresa a la solicitud de registro de pre-alta y llena los campos.
3. El sistema proporcionará un folio, el cual deberán colocarlo en el apartado “pre-folio/ folio” del formato único de entrada al recinto fiscalizado por FFCC.

Es importante que tomen en cuenta que sin este folio, el FFCC no aceptará el formato.

▶ ¿Cuáles son los horarios de atención para el depósito/retiro de contenedores llenos /vacíos vía SPF fuera del límite de demoras?

Deberás notificar al área comercial y planeación, la prioridad ante los contenedores que ya no es posible el corte de demoras, esto para garantizar/apoyar el retorno de los vacíos a la brevedad a puerto.

1. Envía correo electrónico a planeacion@tilh.com.mx con copia a comercial@tilh.com.mx, solicitando el retorno de contenedor a la brevedad y el por qué.
2. Deberás indicar en el cuerpo del correo la información de número de contenedor.

▶ ¿Cómo se programa el previo de un contenedor?

1. Favor de enviar el formato “SOLICITUD DE PREVIO” indicando sobre el cuerpo del correo número de contenedor y fecha/hora del servicio a los siguientes correos: planeacion@tilh.com.mx, salinas.nicolas@tilh.com.mx
Enviar el correo con el formato un día antes del servicio para programación del personal (turno), con un horario anticipado de las 18:30 hrs.
2. El área operativa confirmará el servicio ante tu solicitud.

▶ **¿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.?**

1. Favor de enviar la solicitud de cambio a los departamento de planeación ***planeacion@tilh.com.mx*** donde menciones el cambio en la información con copia al área comercial ***comercial@tilh.com.mx*** (en caso que se requiera modificar algún formato que incluya la información nueva se deberá anexar en el correo).
2. El área de planeación notificará a los correspondientes referente a este cambio.
3. Se le notificará a la brevedad que el cambio se efectuó correctamente.

▶ **¿Cómo obtener información para realizar programaciones de servicios?**

1. Deberás enviar el formato de solicitud del servicio a programar, al área de planeación y al área operativa a los correos ***salinas.nicolas@tilh.com.mx*** y ***barcelata.adalberto@tilh.com.mx*** con copia a ***planeacion@tilh.com.mx*** indicando sobre el cuerpo del correo número de contenedor y fecha/hora del servicio. Favor de enviarlo un día antes del servicio para programación del personal (turno) con un horario anticipado de las 18:30 hrs.
2. El área operativa confirma la programación del servicio ante la solicitud del cliente por vía mail.



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

A continuación se enlistan los requisitos de alta y los formatos necesarios para éste trámite, sin embargo, es necesario que nos envíes una solicitud de los formatos mediante un correo electrónico y te los hacemos llegar a la brevedad.

1. Poderes
2. RFC
3. IFE
4. Estado de cuenta bancario
5. Políticas anti-corrupción firmadas (firma en todas sus hojas)
6. Carta compromiso de políticas-antisoborno (Se anexa formato)
7. Carta con cuentas bancarias (Se anexa formato)
8. Declaración anual ejercicio anterior (2 años)
9. Estados financieros internos dictaminado
10. Alta y evaluación de proveedores
11. Comprobante de domicilio reciente o actualizado
12. Registro patronal
13. Declaración anual ejercicio anterior
14. Curriculum de la empresa
15. Dos cartas de recomendación
16. Alta y Evaluación de proveedor
17. Acta de nacimiento y/o acta constitutiva



¿Cuál es el proceso de solicitud de asignación de vacíos?

1. Deberás enviar la solicitud de booking vía mail a planeación TILH.
2. Posteriormente la naviera asignará y confirmará el número, tamaño y sellos del contenedor a nuestra área de planeación.
3. Planeación confirma al cliente la información enviada por la naviera por correo electrónico.
4. Deberás enviar tu programa al departamento de Última Milla (UM) al correo ultimamilla@tilh.com.mx, para la recolección del contenedor y traslado del contenedor a bodega del mismo.

▶ **¿Qué requisitos se necesitan para un desistimiento o abandono?**

1. Deberás solicitar confirmación por parte de Aduana para el desbloqueo del contenedor.
2. En caso de ser positivo, se facturan los servicios generados y extra costos del contenedor.
3. Deberás solicitar equipo ferroviario.
4. Después enviarás el formato para documentación ante el FFCC. El representante de carga realiza esta actividad.
5. El FFCC posiciona equipo, se carga y se retorna a puerto destino.

Para mayor información y verificación de algún requisito puedes comunicarte al área de Control Aduanero a la ext. 7085 o al correo ingresos.facturacion@tilh.com.mx

▶ **¿Cuántos días libres de almacenaje se otorgan para los contenedores o mercancía de comercio exterior?**

La TILH les proporciona en automático tanto para IMPO y EXPO 10 días libres de almacenajes.

▶ **¿Cuál es el proceso de solicitud de EIR de contenedor vacío?**

1. Podrás solicitar información de tu EIR al área de planeación por vía correo electrónico (vacío/lleño).
2. El área de planeación les enviará por correo electrónico el EIR solicitado.

▶ **¿Cuál es el proceso de solicitud de cancelación de facturas?**

1. Debes enviar un correo ingresos.facturacion@tilh.com.mx con copia al equipo comercial, solicitando la cancelación de la factura, indicando el número de factura a cancelar.
2. En caso de re facturación deberás indicarlo en el correo para que procedan a re facturarte.
3. Recuerda que cada refactura tendrá un costo.

▶ ¿Cuáles son los requisitos para obtener un crédito?

1. Llenar el formato de Solicitud de Crédito, frimarlo y sellarlo.
Enviar los siguientes documentos al correo electrónico del área Crédito y Cobranza ***ingresos.facturacion@tilh.com.mx***
 - Solicitud de crédito firmada y sellada.
 - Estados financieros con una antigüedad no mayor a 2 meses.
 - Copia de la carátula de dos cuentas bancarias.
 - Copia de la última declaración anual.
 - Copia de los 2 últimos pagos provisionales del ISR.
2. El departamento de Crédito y Cobranza evaluará tu documentación para determinar los días de crédito, en base al volumen, revisión de buró de crédito, etc.
3. El departamento de ingreso les estará confirmando por correo electrónico los días de crédito.

▶ ¿Cuáles son los horarios de atención de áreas de Servicio?

El área comercial emitirá un comunicado a los clientes vía mail con 2 días de anticipación a la fecha del día feriado.

En el cual se dará a conocer el horario de atención a clientes en días festivos o bien la fecha en que no se laborará de acuerdo a la información que indiquen las autoridades.

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

1. Llenar de formato Solicitud de crédito solo en la parte correspondiente a «Alta de clientes» y enviar al correo ***ingresos.facturación@tilh.com.mx*** con copia al área comercial.
2. Adjuntar en correo Copia de Registro Federal de Contribuyentes
3. Junto con el Comprobante de domicilio no mayor a 2 meses.



tilh.com.mx

Terminal Intermodal Logística de Hidalgo

Carretera Federal Jorobas-Tula Km. 9.7
CP. 42990 Localidad Conejos.
Atotonilco de Tula, Hidalgo.

comercial@tilh.com.mx
+52 (591) 917.7300

Oficina de Enlace DF

Insurgentes Sur 553, PH
Col. Escandón. CP 11800
Del. Miguel Hidalgo. México, DF.
+52 (55) 9000 3039