

# **PREGUNTAS FRECUENTES eCTS**

# ÍNDICE

HAZ CLIC EN EL TEMA PARA IR A LA PÁGINA

- 04 ▶ ¿Cuál es el proceso para programar una separación de mercancía?
- 04 ▶ ¿Cómo se programa el previo de un contenedor?
- 04 ▶ ¿Cuál es el proceso de elaboración de pre-altas electrónicas para el depósito de contenedores llenos/vacíos vía SPF?
- 05 ▶ ¿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.?
- 05 ▶ ¿Cómo obtener información para realizar programaciones de servicios?
- 05 ▶ ¿Cuáles son los requisitos para registro de un transportista y permitir el ingreso a cargar?
- 06 ▶ ¿Cuál es el proceso de solicitud de asignación de vacíos?
- 06 ▶ ¿Cómo y/o dónde puedo obtener mi factura de servicios en formato PDF y XML?
- 06 ▶ ¿Qué requisitos se necesitan para un desistimiento o abandono?
- 07 ▶ ¿Cuál es el proceso de solicitud de usuarios para la utilización de la página web eCTS?
- 07 ▶ ¿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

- 07 ▶ [¿Qué se necesita para programar un servicio de un contenedor con más de 30 días de almacenaje?](#)
- 07 ▶ [¿Cuál es el proceso de solicitud de EIR de contenedor vacío?](#)
- 07 ▶ [¿Cuál es el proceso de solicitud de cancelación de facturas?](#)
- 08 ▶ [¿Cuáles son los requisitos para obtener un crédito?](#)
- 08 ▶ [¿Cuáles son los horarios de atención de áreas de Servicio?](#)
- 08 ▶ [¿Cuál es el proceso y requisitos para la Alta de Clientes en el Sistema?](#)
- 08 ▶ [¿Cómo desbloqueo mi usuario? ¿Cómo puedo recuperar mi contraseña?](#)



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

1. El Agente Aduanal debe acudir con el departamento de servicios y solicitar un servicio para una desconsolidación parcial de mercancía, ya sea a CFS o a ruta federal, para esto el Agente Aduanal debe de contar con el BL revalidado.
2. Se puede separar al momento de ser desconsolidada, en caso de ser a CFS se debe de presentar una carta compromiso por parte del cliente o Agente Aduanal indicando cuándo se retira el resto de la mercancía.
3. De lo contrario, en un evento posterior se solicita un previo especificando la tarja a la que se separa la mercancía.



## ¿Cómo se programa el previo de un contenedor?

1. Es necesario que el contenedor esté en piso, posteriormente el Agente Aduanal debe acceder al portal eCTS.
2. Al momento de seleccionar el tipo de servicio el Agente Aduanal debe indicar fecha y hora en el que se estará realizando el servicio.
3. El Agente Aduanal obtiene un número de folio, el cual debe presentar en el área de servicios.



## ¿Cuál es el proceso de elaboración de pre-altas electrónicas para el depósito de contenedores llenos/vacíos vía SPF?

1. Consultar el manual donde se detallan los pasos a seguir para elaborar pre-altas en el siguiente enlace: [Descargar Manual](#)
2. Una vez completada la información, se carga el archivo excel en el portal eCTS, en la pestaña transferencia, después se selecciona pre-altas y ahí se carga el archivo.
3. Por correo electrónico le llega la pre-alta al Agente Aduanal, Línea Naviera o Cliente, esta se debe de imprimir y entregar al transporte para que la presente en el centro regulador de tráfico y obtener su folio de entrada al puerto.

## ▶ **¿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. El Agente Aduanal o Línea Naviera debe de contactar al departamento de planeación por medio de correo electrónico indicándole el cambio que se necesita realizar.
2. Se debe indicar qué información se va a modificar, “dice debe decir”, y Planeación modificará la información y le da aviso al área de Facturación.
3. La Agencia Aduanal deberá presentar al departamento de Facturación una carta indicando a quién se emitirá la factura por los cambios solicitados.

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

1. La programación de servicios se realiza por el portal eCTS, se ingresa a la pestaña servicios y se ingresa el número del contenedor. Posteriormente se selecciona la opción de su solicitud indicando las características de la mercancía, servicio, tipo de embalaje y fecha.
2. En automático te llegará la confirmación del servicio por correo electrónico con un número de folio de la petición del servicio.

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

1. Se debe contar con gafete de identificación ante la aduana, se les indica que deben acudir a la Confederación Nacional de Transportes Mexicanos para tramitarlo.
2. Deben contar con su equipo de seguridad (casco, chaleco, botas de seguridad).
3. Debe contar con papeles en regla y seguro vigente del vehículo.

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

1. Se debe ingresar al portal eCTS y en la pestaña Asignación presionar el botón “Agregar”.
2. Se llena la información de la carta asignación, indicando Línea Naviera, cantidad, tamaño, tipo, clasificación, correos a notificar y en comentarios indicar el booking. Después presionar el botón “Agregar”.
3. Una vez enviada esta información, la Línea Naviera debe autorizar el booking para que se envíe la confirmación por correo electrónico al solicitante.
4. La asignación de vacío se imprime y se le entrega al transportista para que la presente en el centro regulador de transporte para poder obtener un folio para ingresar a la Terminal y que le entreguen el contenedor.

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

- Para los clientes que cuentan con crédito, diariamente el departamento de crédito y cobranza les hace llegar las facturas de manera automática.
- Para los clientes que no cuentan con crédito, la descarga de facturas la realiza el Agente Aduanal ingresando al portal eCTS, seleccionará la pestaña de facturas y en automático podrá visualizar las facturas del día. Tiene la opción de descargar facturas de hasta 10 días una vez emitidas.

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

1. Para liberar un desistimiento, éste deberá presentar su K1 u oficio de la Aduana, en caso de haber sido liberado como exportación, este deberá hacer su solicitud de cancelación de la factura de maniobras para refacturarla como desistimiento.
2. En caso de no haber modulado, sólo es necesario presentar un oficio ante la aduana para que puedan autorizar la liberación.
3. Ambos tipos de desistimiento deben de presentar sus oficios autorizados por la aduana al departamento de Control Aduanero y posteriormente a Facturación.

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

1. Ingresar al portal eCTS y crear un usuario nuevo en el ícono “Regístrese ahora”.
2. Llenar el formato disponible en el siguiente enlace: [Descargar Formato](#).  
Y enviarlo escaneado al correo **customerservice@enseit.com**
3. En un correo posterior se les informará cuando se haya habilitado el usuario.

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

- Importación: 7 días naturales.
- Exportación: 15 días naturales.
- Desistimientos: 0 días.

## ▶ ¿Qué se necesita para programar un servicio de un contenedor con más de 30 días de almacenajes?

1. Es necesario cubrir los almacenajes generados.
2. Enviar por correo copia de BL revalidado y servicio que necesita programar al correo de: **control.aduanero@enseit.com**

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

1. Al momento de ingresar el contenedor vacío en automático se realiza el EIR por parte del área de vacíos.
2. Los EIR se ven reflejados al día siguiente al departamento de Facturación. El cliente debe enviar un correo a Facturación (**facturacion@enseit.com**) y solicitar el EIR, una vez solicitado, el departamento de Facturación lo envía por correo electrónico a quien lo solicita.

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

1. Presentar la carta de re-facturación. Consultar el formato en el siguiente enlace: [Descargar Formato](#)
2. La solicitud no deberá exceder 10 días naturales posterior a la fecha de la factura.
3. Una vez autorizada internamente, se lleva a cabo la modificación o se le avisa al cliente.

## ▶ ¿Cuáles son los requisitos para obtener un crédito?

1. Contactar al correo ***blake.claudia@enseit.com*** para conocer si es posible calificar para un crédito.

## ▶ ¿Cuáles son los horarios de atención de Áreas de Servicio?

### Ventanilla de facturación

Lunes a viernes de 8:00 a 17:30 horas.  
Sábado de 9:00 a 12:00 horas.

### Servicios

Lunes a viernes de 7:00 a 19:00 horas.  
Sábado de 7:00 a 15:00 horas.

Operaciones 24 horas/365 días.

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

1. Se debe enviar un correo al departamento de facturación (***facturacion@enseit.com***) indicando que se quiere dar de alta el cliente, adjuntando RFC del cliente/cédula fiscal.
2. El departamento de facturación confirmará la alta del cliente por medio de correo electrónico.

## ▶ ¿Cómo desbloqueo mi usuario? ¿Cómo puedo recuperar mi contraseña?

1. El usuario debe de seleccionar la opción “olvidé mi contraseña” en el portal eCTS, de manera inmediata se envía por correo electrónico la contraseña.
2. En caso de no poder recuperarla, solicitar apoyo a soporte técnico, pueden contactarlos por teléfono (646 1788801 ext. 3911) o por correo electrónico (***aplicaciones.soporte@enseit.com***).



[enseit.com](http://enseit.com)

**EIT Oficinas Centrales**  
Int. Recinto Portuario, C.P. 22800  
Ensenada, Baja California. México

[info@enseit.com.mx](mailto:info@enseit.com.mx)  
+52 (646) 178.8801 al 03