

Preguntas frecuentes

1. ¿Cómo consultar tarifario de maniobras?

- El tarifario está disponible en nuestra página publica www.ssamexico.com.
- Lo podrá encontrar seleccionando la opción Puertos / Manzanillo / Tarifas. La información será descargada en formato PDF, considerar costo más IVA. En el archivo verá también las reglas de aplicación.
- Enlace para acceder directamente: https://www.ssamexico.com/files/tarifas_zlo.pdf.

2. Información adicional disponible para consulta en la página pública de SSA México:

- Consulta de estatus de contenedores: <https://www.ssamexico.com/buscarContenedor.aspx>
- Cierres y ETAs de buque: <https://www.ssamexico.com/cierreBuques.aspx>
- Consulta de *bookings* antes de que los contenedores ingresen a SSA México: <https://www.ssamexico.com/buscarBooking.aspx>
- Acceso directo a FORECAST para realizar programaciones (solo tendrán acceso usuarios dados de alta ante la terminal): <https://www.ssamexico.com/forecast.aspx>
- Consulta de comunicados emitidos por la terminal: <https://www.ssamexico.com/comunicados.aspx>

3. Tips para agilizar el despacho de importación:

A través del siguiente enlace podrá consultar las herramientas con las que cuenta la terminal para agilizar el despacho de importación:

<https://www.ssamexico.com/comunicados.aspx>

4. ¿Cómo contactar al departamento de atención a clientes?

La dirección de correo de atención a clientes es: ssamatención.clientes@ssamexico.com.

Contacto vía telefónica: (314) 33-1-30-40 / 33-1-10-00 extensión: 5761.

5. ¿Qué servicio debo de programar para la entrega de un equipo vacío?

Para la recepción de equipo vacío solo se tienen dos códigos para la facturación:

- B67: Recepción de contenedores vacíos limpios. El transportista deberá presentar en nuestra caseta, el certificado de limpieza, además de la cita.
- D09: Contenedores que estará recibiendo SSA México y además de la maniobra de recepción requieren el servicio de limpieza básica.

Nota importante: antes de facturar deberá crear registro del contenedor con los datos requeridos.

6. ¿Cómo puedo solicitar un previo en ruta?

El agente aduanal debe llevar a cabo la liberación de su contenedor de importación, posteriormente facturar el servicio de previo en ruta en nuestro portal de FORECAST y por último generar su cita de carga.

7. ¿Cómo solicitar una copia de EIR extraviado de entrada o salida por camión?

El agente aduanal deberá enviar por correo electrónico el formato de solicitud de la maniobra 'Reimpresión de EIR', indicando la categoría del contenedor, detallando los datos de la razón social a facturar a la dirección de maniobras ssam.maniobras@ssamexico.com.

La tarifa podrá encontrarla en el tarifario público www.ssamexico.com/files/tarifas_zlo.pdf, en las reglas de aplicación dentro del apartado reenvío / reimpresión de documentos.

8. ¿Cómo recuperar un EIR retenido?

Favor de solicitar el documento a la siguientes direccion: ssam.offdock@ssamexico.com.

9. ¿Qué hacer si se requiere alguna aclaración o cancelación de factura?

La solicitud debe enviarse a la dirección ssam.caja@ssamexico.com (no es necesario copiar ninguna otra dirección) con sus facturas adjuntas en PDF, así como anexos para la aclaración, junto con el formato de cancelación de facturas, el cual podrán encontrar en el portal de liberación, apartado información.

10. ¿Cuál es el costo de cancelación/refacturación?

El costo de cancelación / refacturación es de \$724.85 pesos + IVA por folio fiscal, cuando la factura corresponde al mismo mes.

En caso de que las facturas correspondan a dos meses anteriores la tarifa será \$937.00 + IVA por folio fiscal.

Podrán encontrar estas tarifas vigentes en las reglas de aplicación del tarifario público www.ssamexico.com/files/tarifas_zlo.pdf en el apartado *Facturación*.

11. ¿Cómo buscar la pre-factura?

Dentro del menú del portal FORECAST está la opción de consulta, al seleccionar el contenedor le mostrará los datos y entre ellos está la opción de *draft* pendiente. También lo puede buscar en la página pública www.ssamexico.com.

12. ¿Cómo activar nuevos clientes o modificar datos de mi cliente?

Debe enviar a la dirección ssam.altacientes@ssamexico.com la constancia del periodo fiscal actual. Hay que considerar que quedará activo en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles.

13. ¿Cuál es el procedimiento para tramitar servicio extraordinario?

El agente aduanal es el responsable de solicitar el servicio extraordinario ante Aduana local bajo los lineamientos que esta establece, por lo que cualquier duda en el proceso deberá ser consultada directamente a la autoridad.

La agencia aduanal debe agregar en la solicitud que hace ante Aduana, las siguientes direcciones: ssamrecinto.fiscalizado@ssamexico.com & ssamatencion.clientes@ssamexico.com

Recibirá por parte atención a clientes la respuesta con la confirmación y horario, de lunes a viernes a partir de las 18:00hrs y sábados a partir de las 12:00hrs.

14. ¿Se pueden realizar modificaciones en Anexo 29?

Sí, en cualquier campo, excepto el número de contenedor y el sello, siempre y cuando el contenedor no haya sido ingresado y, por ende, la autoridad aun no haya confirmado el anexo 29.

Para modificar el número de contenedor o el sello, es necesario verificar que no exista cita de carga, en caso contrario será necesario enviar solicitud al área de Recinto Fiscal para cancelar el registro de la cita de ingreso, indicando “cómo dice” y “cómo debe decir” para posteriormente proceder a modificar el dato en el anexo 29 y solicitar nueva cita.

15. ¿Qué trámite se debe realizar para el retiro de carga que estuvo en abandono?

El agente aduanal debe enviar oficio de liberación por parte de la aduana y papeleta de maniobra de entrega a las siguientes direcciones:

ssamrecinto.fiscalizado@ssamexico.com & ssam.maniobras@ssamexico.com.

16. ¿Cuál el procedimiento para solicitar LATE?

Para la solicitud de tiempo adicional para la liberación de sus contenedores ‘LATE’, favor de gestionarlo directamente con su línea naviera para que su mercancía sea considerada en el plan de carga del buque.

17. ¿Cómo retirar un contenedor lleno de exportación que se ingresó al patio externo?

El agente aduanal debe notificar que realizará el retiro del contenedor a la dirección:

ssamatencion.clientes@ssamexico.com.

Posteriormente, enviar su solicitud de servicios por la maniobra de ‘*piso a camión*’ y el pase que *call center* emitió para el ingreso, a la dirección grupal ssam.maniobras@ssamexico.com.

Una vez que se confirme este servicio, al agente aduanal debe solicitar cita a través del portal de citas para el retiro, con categoría de ‘*importación*’ y estatus ‘*lleno*’.

Recibe la cita y entrega maniobra, cita anterior y nueva cita al transportista quien debe presentarlos en patio externo para la entrega del contenedor.

18. Periodo de traslado de contenedores del patio externo a terminal.

El traslado de las unidades da inicio con 72 horas previo al cierre documental del buque publicado en nuestra página pública www.ssamexico.com.