

PREGUNTAS FRECUENTES

ÍNDICE

HAZ CLIC EN EL TEMA PARA IR A LA PÁGINA

eCTS

- 07 ▶ [¿Cuál es el proceso de solicitud de usuarios para la utilización de la página web eCTS?](#)
- 07 ▶ [¿Cómo desbloqueo un usuario de eCTS?](#)
- 07 ▶ [¿Cuántos días de almacenaje se otorgan para los contenedores o mercancía de comercio exterior?](#)
- 08 ▶ [¿Cuáles son los horarios de atención de áreas de Servicio?](#)

SPF

- 10 ▶ [¿Cuáles son los horarios de atención para el depósito/retiro de contenedores llenos de importación y exportación vía SPF?](#)
- 10 ▶ [¿Cuáles son los requisitos para registro de un transportista y permitir el ingreso a cargar?](#)
- 10 ▶ [¿Cuáles son los lineamientos del esquema de horarios de Atención al Transporte?](#)
- 12 ▶ [Restricciones para el ingreso del transporte a la Terminal de Hutchison Ports ICAVE.](#)

VACÍOS

- 14 ▶ [¿Cuál es el proceso de solicitud de asignación de Vacíos?](#)
- 14 ▶ [¿Cómo elaboro mi asignación de Vacíos?](#)
- 14 ▶ [¿Cuál es el horario para el retiro y/o depósito de contenedores vacíos y cuáles son sus límites libres de demoras?](#)

ÍNDICE

HAZ CLIC EN EL TEMA PARA IR A LA PÁGINA

- 15 ▶ ¿Cuál es la tolerancia para los contenedores vacíos?
- 15 ▶ Si pierdo una programación, ¿hasta cuántas veces puedo reprogramarla utilizando el mismo folio?
- 15 ▶ ¿Cuál es el proceso de solicitud de EIR de contenedor vacío?

FFCC

- 17 ▶ Requisitos para programar el retiro de un contenedor de importación vía FFCC.
- 17 ▶ ¿Cuál es el proceso para despachar un contenedor por ferrocarril y qué documentación se requiere para reservación?
- 18 ▶ ¿Cuál es el proceso de registro de pre-alta de un contenedor de exportación?
- 18 ▶ ¿Cuál es el proceso de elaboración de pre-altas electrónicas para el depósito de contenedores llenos/vacíos vía FFCC?

SERVICIOS A LA CARGA

- 20 ▶ ¿Cómo realizar programaciones de servicios de previos, almacén y pesaje vía web?
- 20 ▶ ¿Cuál es el proceso para programar una “separación de mercancía”?
- 21 ▶ ¿Qué se necesita para programar servicios cuando un contenedor tiene más de 30 días de almacenaje?
- 21 ▶ ¿Qué requisitos se necesitan para un desistimiento o abandono?

ÍNDICE

HAZ CLIC EN EL TEMA PARA IR A LA PÁGINA

VGM

- 23 ▶ ¿Quién es el responsable de documentar e informar a la Línea Naviera el VGM de un contenedor con carga de exportación?
- 23 ▶ En caso de que un contenedor no presente en la puerta de entrada de ICAVE ¿el certificado VGM puede ingresar a la Terminal?
- 23 ▶ ¿A partir de cuándo ICAVE está en posibilidad de pesar los contenedores con equipo certificado VGM?
- 23 ▶ Cuando el VGM se haya obtenido pesando en un lugar diferente a ICAVE, ¿es obligatorio presentarlo en las puertas de la Terminal?
- 23 ▶ ¿Cuál es el tiempo límite para la recepción de contenedores de exportación con VMG?
- 24 ▶ ¿Cómo es el proceso para los contenedores que ingresen por ferrocarril?
- 24 ▶ ¿Cuál es el horario que tendrá la báscula de ICAVE para el pesaje VGM?
- 24 ▶ ¿Dónde puedo programar el pesaje de mi contenedor en la báscula de ICAVE?
- 25 ▶ ¿Qué puedo hacer si omití marcar en mi cita el pesaje de contenedor en ICAVE?
- 25 ▶ ¿El peso declarado en el certificado debe coincidir con el artículo 23º?
- 25 ▶ ¿Existe algún límite de peso?
- 26 ▶ ¿Qué pasa si excede el peso?
- 26 ▶ ¿Cómo puedo obtener mi certificado de VGM si pesé en ICAVE?
- 26 ▶ ¿Quién le notifica el VGM a la Naviera cuando peso en ICAVE?

ÍNDICE

HAZ CLIC EN EL TEMA PARA IR A LA PÁGINA

FACTURACIÓN

- 28 ▶ [Horarios de atención en Facturación.](#)
- 28 ▶ [¿Cómo doy de alta un cliente?](#)
- 28 ▶ [¿Cuáles son las formas de pago?](#)
- 29 ▶ [¿Cómo hacer modificaciones en la descripción de la mercancía?](#)
- 29 ▶ [¿Cuál es el proceso de solicitud de cancelación de facturas?](#)
- 29 ▶ [¿Cuáles son los requisitos para obtener un crédito?](#)

COTIZACIONES Y RECORRIDOS

- 31 ▶ [¿Cómo solicito una cotización o la guía rápida de tarifas?](#)
- 31 ▶ [¿Cómo solicito una visita o recorrido para clientes por la Terminal de Hutchison Ports ICAVE?](#)
- 31 ▶ [¿Cómo solicito un recorrido para escuela?](#)

e-CTS

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

1. Ingresar a ***www.icave.com.mx*** y registrarse como usuario nuevo en el apartado eCTS.
2. Una vez creado el usuario y contraseña, se debe enviar por correo a la dirección ***cop@icave.com.mx*** solicitando los privilegios.
3. Si requiere habilitar el módulo de facturación, este lo debe de solicitar en el correo y copiar a ***facturacion@icave.com.mx***

▶ **¿Cómo desbloqueo un usuario de eCTS?**

En ocasiones cuando permanece abierto por mucho tiempo, el usuario se cierra por seguridad y esto ocasiona que se bloquee la cuenta, la cual se desbloquea por si sola en un lapso de 30 minutos.

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

1. Los contenedores de importación cuentan con 7 días libres los cuales comienzan a contar a partir del día siguiente de la última descarga del Buque.
2. Los contenedores de exportación cuentan con 15 días libres a partir de su ingreso a la Terminal.
3. Las cargas sueltas que sean desconsolidadas en almacén cuentan con 7 días libres a partir de la desconsolidación.
4. Para las cargas tipo *break bulk* aplican los mismos días libres que con los contenedores.

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

En días feriados depende de lo establecido por aduana y se envía comunicado a los clientes y a la asociación de Agentes Aduanales.

Módulo de Atención a Clientes: 08:00-19:00 horas | Sábado 8:30-12:30 horas

- **Facturación:** 08:00-18:00 horas | Sábado 8:30-12:00 horas | Expo 8:30-3:00 horas
- **Control aduanero:** 08:00-18:00 horas | Sábado 9:00-12:00 horas
- **Programación de Servicios en Módulo:** 08:00-19:00 horas.

- **Operación Previos:** 24 horas.
- **Operación Ferrocarril:** 24 horas.
- **Planeación:** 24 horas.
- **Operación buque:** 24 horas.

Atención a SPF

- **Importaciones:** 7:00-19:00 horas | Sábado: 7:00-13:00 horas.
- **Exportaciones:** 24 horas.
- **Retiro de Vacíos:** 7:00-21:00 horas | Lunes a Sábado.
- **Entrega de Vacíos:** 24 horas | Lunes a Sábado.
- **Doble Flujo:** 7:00-12:00 horas | Lunes a Viernes.

SPF

▶ **¿Cuáles son los horarios de atención para el depósito/retiro de contenedores llenos de exportación vía SPF?**

EXPORTACIÓN

La exportación se recibe las 24 horas de lunes a domingo.

El tiempo para ingresar sin cargo del *closing date* depende del cierre documental que cada Línea Naviera defina.

IMPORTACIÓN

Los horarios permitidos para el ingreso de importación son de las 7:00 am a las 17:00pm, de lunes a viernes y sábado de 7:00 am a 11:00 am.

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

Deben estar dados de alta con la API. Teléfono API 2299 23 21 70.

1. Para ingresar a la Terminal se pide muestren su Licencia.
2. Documentación pertinente para realizar la maniobra deseada.
3. Deben de contar con su equipo de seguridad (casco, chaleco y botas de seguridad).

▶ **¿Cuáles son los lineamientos del esquema de horarios de Atención al Transporte?**

1. El esquema de horarios de Atención al Transporte, es una disposición de la Administración Portuaria Integral de Veracruz, al cual ICAVE se apega como cesionario dentro del Recinto Portuario.
2. El siguiente cuadro muestra el funcionamiento de los tiempos de anticipación y tolerancia para considerar que una Programación se encuentra activa dentro de la Terminal, así como cuándo podría quedar cancelada. Esto aplica para todos los usuarios sin excepción.

Flujo	Programación	Tiempo anticipado a la Programación	Tolerancia posterior a la Programación
IMPORTACIÓN	11:00:00 am (ejemplo)	59 min. <i>Es decir, si su programación es a las 11:00 am, el transporte podrá registrarse en el CALT desde las 10:00 am hasta las 10:59 am</i>	0 min. <i>Sin tolerancia</i>
IMPORTACIÓN TENDIDOS DE PREVIOS	11:00:00 am (ejemplo)	3 horas. <i>8:00 am - 10:59 am</i>	3 horas <i>11:01 am - 14:00 pm</i>
EXPORTACIÓN	11:00:00 am (ejemplo)	59 min. <i>10:00 am - 10:59 am</i>	0 min. <i>Sin tolerancia</i>
EXPO RF	11:00:00 am (ejemplo)	4 horas. <i>7:00 am - 10:59 am</i>	4 horas <i>11:01 am - 15:00 pm</i>

3. Para poder realizar las programaciones de servicios extraordinarios, una vez teniendo el comprobante que emite la aduana, deberá enviarlo al correo cop@icave.com.mx y en un lapso de tiempo de respuesta de 15 a 20 minutos, el contenedor quedará habilitado en el portal CRWEB para que puedan realizar su programación.
4. Las empresas certificadas podrán programarse con horario máximo de 8:00 pm.
5. Sin excepción, para el ingreso de unidades a la Terminal, todo cliente deberá gestionar su programación en la página del CRWEB. Medida aplicable a todos los tráficós de contenedores llenos.
6. La forma como ICAVE realizará la distribución de los horarios de atención para el retiro de contenedores llenos de importación, será de la siguiente forma:
 - 120 horarios de atención por cada hora de las 7:00 am a 12:00 pm.
 - 100 horarios de atención por cada hora de la 1:00pm a 4:00 pm.
7. Ante un arribo tardío por parte del usuario al horario de la programación, las alternativas son las siguientes:
 - **IMPORTACIÓN:** El transporte si así lo decidiera, podrá registrarse en el CALT y quedará en lista de espera ante lo cual, la Terminal hará su mayor esfuerzo en llamar a la unidad para su atención y conforme la operación en la Terminal lo permita, no obstante, la programación que entre en lista de espera, no generará un compromiso de atención y el tiempo que podrá transcurrir para el llamado por parte de ICAVE o cancelación definitiva es indefinido con un horario máximo de las 14:00 horas de mismo día.
 - **EXPORTACIÓN:** El transporte podrá registrarse en el CALT y quedará en lista de espera para ser atendido, el tiempo máximo garantizado para ser llamado es de 2 horas.

8. El doble flujo se permitirá solamente de 7-12 horas, de **lunes a viernes**.
9. Para que una programación se considere puntual, el operador deberá haberse registrado en el CALT hasta 30 min antes de la misma hasta la hora de la programación. Posterior a la hora marcada en la programación, se considerará impuntual y el CALT se reserva la posibilidad de pedirle que se registre hasta que ICAVE le dé acceso.
10. El cumplimiento al horario marcado por la programación, se considera en el registro del CALT. El tiempo que marca el toma turno del CALT, no es la hora de llegada por lo que se recomienda tomar sus medidas de precaución para la llegada, estacionamiento, entrega de documentación y tiempo de fila.



Restricciones para el ingreso del transporte a la Terminal de Hutchison Ports ICAVE.

- Ingreso de unidades cuya documentación se encuentre incompleta dependiendo del flujo que está programado.
- Traer documentado sólo una maniobra (ejemplo: full con 2 contenedores y sólo uno documentado).
- Discrepancia en:
 - Placas (distintas a las documentadas).
 - Transporte (distinto al documentado).
 - Licencia (ausencia de la misma).
 - Operadores (distinto al documentado en CALT).
- Contenedores vacíos con exceso de basura y/o embalajes (pallets, convertidores, racks, etc).
- Contenedores de exportación llenos con puertas mal cerradas o sin sellos.
- Contenedores IMOS (peligrosos) sin las etiquetas correspondientes y sin la licencia tipo E.
- Contenedores refrigerados llenos, sin carta de conexión (Set Point).
- Ingreso de transportes después de las 18:00 horas si no cargan contenedores de Empresa Certificada.

VACÍOS

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

1. El cliente deberá solicitar a la Línea Naviera la solicitud de contenedor de exportación.
2. La Agencia Aduanal deberá realizar formalmente una solicitud del contenedor a retirar de acuerdo a la solicitud del cliente. La Naviera le informará a la Agencia Aduanal dónde deberá de retirar el contenedor asignado.
3. La Naviera dará de alta la reservación o asignación del equipo al liberar carta de asignación, y a su vez da de alta vía sistema el booking, o envía correo a la Terminal para dar de alta el booking.
4. El Agente Aduanal deberá realizar en la página de ICAVE (eCTS) el horario de atención (cita) para que se presente en el CALT con la documentación (carta de naviera, formato ICA y folio de horario de atención).

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

1. Se debe traer original y copia de la carta de asignación.
2. Las cartas de asignación deberán contener la siguiente información en hoja membretada de la Agencia Aduanal.
 - Número de booking ejemplo: mx-o03277278
 - Vigencia
 - Sello

Los contenedores no se preasignan, estos se entregan conforme a los atributos y características que indica la carta.

El booking del sistema otorga una vigencia de 72 horas.

▶ **¿Cuál es el horario para el retiro y/o depósito de contenedores vacíos y cuáles son sus límites libres de demoras?**

Para el depósito de contenedores vacíos, estos se reciben de lunes a las 7:00 hrs al domingo a las 7:00 hrs, y la Línea Naviera es la que indica a sus clientes las fechas límites para el corte de sus demoras.

Los horarios para el retiro son de 7:00am a 9:00pm de lunes a sábado.

▶ ¿Cuál es la tolerancia para los contenedores vacíos?

Los contenedores vacíos pueden presentarse en el CALT hasta 59 minutos antes de su horario de programación para el ingreso a la Terminal.

▶ Si pierdo una programación, ¿hasta cuántas veces puedo reprogramarla utilizando el mismo folio?

Se puede reprogramar hasta en 2 eventos posteriores al inicial.

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

- 1. EIR para contenedor de exportación.** Se elabora a su ingreso por SPF o Ferrocarril, éste se envía en automático a la cuenta de correo del usuario que elabora el folio FIT de ingreso o la prealta de FFCC, éste también se puede descargar de la página eCTS en el módulo de Reportes.
- 2. EIR para depósito de contenedor vacío.** Se elabora cuando ingresa el contenedor al área de vacío; si es por SPF el EIR se entrega a la salida del transporte, éste también se envía en automático a la cuenta de correo del usuario que elabora el folio FIT o pre-alta de ferrocarril. El Agente Aduanal también lo puede descargar de la página eCTS en el módulo de Reportes.
- 3. EIR para retiro de contenedor vacío.** Se elabora cuando ingresa el contenedor al Área de Vacíos; si es por SPF el EIR se entrega a la salida del transporte, este se le envía en automatico al usuario de ects que elabora el folio FIT o prealta en caso de que ingrese por FFCC, el Agente Aduanal tambien lo puede descargar de la página eCTS módulo de Reportes.
- 4. EIR para retiro de contenedor lleno de importación.** Si a la descarga de buque se le detecta daño se elabora EIR, si durante su estancia en Terminal el Agente Aduanal solicita un servicio previo y durante el servicio se detectan daños en su interior se le anexa los daños al mismo EIR. A la salida se realiza otra verificación física y se elabora EIR (tenga o no daños); si es por SPF el EIR se entrega a la salida del transporte, si es por ferrocarril el Agente Aduanal lo puede descargar de la página eCTS en el módulo de Reportes.

Todos los EIR están disponibles en la página www.icave.com.mx/eCTS en el módulo de Reportes.

FFCC

► Requisitos para programar el retiro de un contenedor de importación vía FFCC?

1. El contenedor debe tener pedimento modulado en aduana y liberado ante facturación.
2. El representante de carga debe realizar la solicitud formal de equipo, ya sea con ICAVE, si es carga VEREX, o con la empresa ferroviaria si es carga sin servicio VEREX.
3. Para la carga física debe contar con asignación de equipo por parte de la ferroviaria.
4. La solicitud debe realizarse 24 horas antes (ejemplo, se solicita en la mañana y se asigna para salir al siguiente día).

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

1. El Agente Aduanal debe enviar solicitud, pedimentos liberados y modulados vía correo electrónico antes de las 13:00 hrs. de lunes a viernes, y **sábado antes de las 11:00hrs.**
2. Estos correos deberán ser dirigidos al correo: ***intermodal@icave.com.mx***
intermodal.logistica@icave.com.mx
3. El personal de intermodal dará respuestas de aceptación del servicio.
4. Se carga el contenedor al FFCC.
5. Se confirma plan de carga.
6. **Los contenedores con IMOS se reservan los días miércoles y viernes.**

└ Cuando no es servicio VEREX el trámite debe ser a través de la Línea Ferroviaria.



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

1. El Agente Aduanal por medio de un usuario y contraseña con privilegios, ingresa a módulo de pre-altas del sistema eCTS <https://ects.icave.com.mx>
2. Selecciona el tipo de maniobra: Depósito de contenedor vacío o depósito de exportación. Deberá llenar los campos requeridos.
3. Generada la captura, guarda los cambios, si es exportación en automático el sistema le genera un folio (**artículo 23º**) el cual es enviado al correo del usuario que se firmó.
4. Para la exportación, el folio generado en automático deberá ser anexado a la confirmación con la empresa ferroviaria.
5. Para el depósito de vacíos, el usuario recibe en su correo una confirmación de captura.



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

1. Ingresar a la página eCTS, se introduce usuario y contraseña con privilegios.
2. Entrar al módulo y/o pestaña pre-altas.
3. Llenar los campos seleccionados con la información del contenedor.

La pre-alta no se imprime ya que la información está en sistema.

[Descargar Manual.](#)

SERVICIOS A LA CARGA

▶ **¿Cómo realizar programaciones de servicios de previos, almacén y pesaje vía web?**

Las programaciones se realizan en nuestra página www.icave.com.mx en el portal eCTS. [Descargar Manual.](#)

1. El Agente Aduanal por medio de un usuario y contraseña con privilegios, ingresa a módulo de Servicios del sistema eCTS <https://ects.icave.com.mx>
2. Selecciona el tipo de previo. Deberá llenar los campos requeridos.
3. Una vez capturado, el sistema guarda los cambios y genera un folio, el cuál es enviado al correo del usuario que se firmó.
4. Se puede hacer la programación anticipada, es decir, antes de que atraque el barco.
5. El área de Servicios verifica que el BL se encuentre revalidado y cuente con un número de sello. En caso de ser DG se deberá presentar ficha técnica.

Para el caso de almacén:

El área de Servicios verifica que el BL se encuentre revalidado, cuente con número de sello, artículo 10º y lista de empaque. En caso de ser DG se deberá presentar ficha técnica.

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

1. El Agente Aduanal deberá acudir al departamento de Control Aduanero ubicado en las oficinas de ICAVE Centro solicitando autorización del servicio, para esto se deberán presentar los siguientes documentos:
 - Carta Responsiva del cliente y del Agente Aduanal indicando que la mercancía será retirada del almacén.
 - Copia del BL.
 - Artículo 65º manifestando la mercancía que se va a separar.
 - Poder notarial.
 - Copia de la IFE de los apoderados que firmarán las cartas responsivas.
 - Artículo 10º (para efectos de la apertura del contenedor).
2. El Agente Aduanal debe presentarse en el área de Servicios a la Carga para realizar la programación del servicio.

▶ **¿Qué se necesita para programar servicios cuando un contenedor tiene más de 30 días de almacenaje?**

1. Verificar si está en abandono.
 2. Si no está en abandono se debe acudir al área de Facturación y pagar los días de almacenaje.
 3. Presentarse en el área de Servicios dentro de la Terminal con su copia del BL y factura del pago de almacenajes a realizar la programación.
 4. Si está en abandono se debe hacer una consulta a la aduana por medio del área de Control Aduanero, debe presentar copia del BL y esperar resolución. En caso de ser favorable presentarse en Servicios para programar.
En caso de no ser favorable, deberá presentarse y hacer las gestiones pertinentes directamente con la autoridad.
- **Si es DG al tercer día causa abandono.**

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

1. Para liberar un desistimiento, este 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. El caso de abandono, este deberá presentarse con su oficio de entrega de la aduana junto con la documentación correspondiente (solicitud de liberación pedimento, BL si aplica, tarja si es mercancía suelta).
3. Antes de pasar a ventanilla, deberá pasar a control aduanero con un juego extra para quitar el bloqueo por abandono.

VGM

▶ **¿Quién es el responsable de documentar e informar a la Línea Naviera el VGM de un contenedor con carga de exportación?**

El embarcador.

▶ **En caso de que un contenedor no presente en la puerta de entrada de ICAVE, ¿el certificado VGM puede ingresar a la Terminal?**

Sí puede ingresar, sin la responsabilidad de la Terminal por la ausencia de certificado VGM.

▶ **¿A partir de cuándo ICAVE está en posibilidad de pesar los contenedores con equipo certificado VGM?**

A partir del lunes 20 de junio de 2016.

▶ **Cuando el VGM se haya obtenido pesando en un lugar diferente a ICAVE, ¿es obligatorio presentarlo en las puertas de la Terminal?**

No es obligatorio presentar el certificado VGM en las puertas, se dará el ingreso ya que es responsabilidad del embarcador informar a la Línea Naviera la Masa Bruta Verificada.

▶ **¿Cuál es el tiempo límite para la recepción de contenedores con exportación con VGM?**

El tiempo límite para la recepción de contenedores de exportación con Masa Bruta Verificada será conforme al *closing date* establecido previamente. Aplicando una extensión sólo para contenedores *Late Arrivals*, mismos que deberán ser notificados anticipadamente a la Terminal por la Línea Naviera.

▶ ¿Cómo es el proceso para los contenedores que ingresen por ferrocarril?

El embarcador transmitirá la información directamente a la Línea Naviera, en caso de requerir el pesaje de ICAVE deberá programarlo en la pre-alta que realiza para su ingreso.

▶ ¿Cuál es el horario que tendrá la báscula de ICAVE para el pesaje VGM?

Las 24 horas del día.

▶ ¿Dónde puedo programar el pesaje de mi contenedor en la báscula de ICAVE?

Si el contenedor no ha ingresado aún a la Terminal, puede programar el pesaje al momento de tramitar su cita en el CRWEB (para el caso de que ingrese por SPF) y en el módulo de pre-altas de FFCC.

The screenshot shows a web form titled "F - DEPOSITO DE EXPORTACION". It contains several input fields and sections:

- Container information: Contenedor, Línea, ISO, Tipo de Carga, Vessel, Servicio, Puerto de Descarga, Destino Final.
- Weight information: Peso Neto (Tons.), Peso Tara (Tons.), Regimen de Expi, and Boleto.
- Information section: "Información VGM" with fields for Peso Bruto (Tons.), Fecha de Pesaje, Empresa Certificadora, and Numero de Certificado. It includes a checkbox "Llevar a cabo servicio de pesaje en ICAVE" and a red warning: "Al seleccionar la opción de pesaje dentro de ICAVE, acepta el cobro correspondiente el cual podrá consultar dentro de nuestra guía rápida de tarifas".
- Merchandise: Mercancía and Complementario de mercancía.
- Seals: "Sellos" section with fields for Sello 1, Sello 2, and Sello 3.
- Permits: "Permisos" section with fields for DHO 1, DHO 2, DHO 3, UNNumber 1, UNNumber 2, and UNNumber 3.
- Other: Limited Quantity, Marine Pollutant, Exportador, and Fatura o lista de empaques.

Si el contenedor ya ingresó a ICAVE, tiene dos opciones:

1. Programarlo vía web en la página de ICAVE, en el módulo de Servicios.
2. Acudir a las instalaciones de ICAVE en el módulo de Servicios y programarlo vía ventanilla.

▶ **¿Qué puedo hacer si omití marcar en mi cita el pesaje de contenedor en ICAVE?**

Si el camión aún no llega al CALT, proceder a cancelar la cita y volver a agendar otra, indicando que deseas el pesaje en ICAVE.

Si el camión ya pasó el CALT y llegó a ICAVE, tendrás que programar el pesaje en la página de ICAVE, en el módulo de Programación de Servicios o acudir personalmente al módulo físico de Servicios ubicado en el módulo de CFS.

▶ **¿El peso declarado en el certificado debe coincidir con el artículo 23º?**

Por el momento el peso declarado en el artículo 23º no está vinculado con el VGM, sin embargo pudiera cambiar más adelante si la autoridad así lo decide.

Si el exportador decide cuadrar los pesos del artículo 23º con el VGM, deberá realizar el “dice debe decir”.

▶ **¿Existe algún límite de peso?**

En la regla VI/5 del convenio SOLAS se estipula que los contenedores no se llenarán más allá de la masa bruta máxima indicada en la placa que marca el contenedor.

▶ **¿Qué pasa si excede el peso?**

De acuerdo a la norma se saca el contenedor y se vuelve a hacer le procedimiento con la Línea Naviera, la norma establece que la Terminal no es responsable de repesar.

▶ **¿Cómo puedo obtener mi certificado de VGM si pesé en ICAVE?**

- En la opción del eCTS en Consultas se habilitará la opción de consulta, pesaje y descarga.
- Cuando programe su ingreso a ICAVE en el CRWEB y selecciones la opción de pesaje en ICAVE, podrá agregar un correo electrónico al cual se enviará el certificado.
- Si ingresa por FFCC, en la pre-alta agregar un correo electrónico al cual se enviará el certificado.

▶ **¿Quién le notifica el VGM a la Naviera cuando peso en ICAVE?**

El embarcador es el encargado de notificar a la Naviera.

FACTURACIÓN

▶ Horarios de atención en Facturación.

Facturación

08:00-18:00 horas | Sábado 8:30-12:00 horas | Expo 8:30-3:00 horas

Atención después del horario de cierre

IMPORTACIÓN

Lunes a viernes después de las 18:00 hrs

Enviar correo electrónico a ***facturacion@icave.com.mx***

Para solicitar la atención en ventanilla (sujeto a disponibilidad). El e-mail deberá ser enviado antes de las 18:15 hrs.

EXPORTACIÓN

Lunes a viernes después de las 18:00 hrs

Solicitar la autorización al área de planeación, lo cual genera un cobro por *closing date* (sujeto a autorización de la Línea Naviera).

En horario de guardia se atiende:

- Buques que cierren en sábado.
- Servicio extraordinario de importación.
- Desconsolidaciones a SPF.
- Prioridades.

▶ ¿Cómo doy de alta un cliente?

<http://ftp.icave.com.mx/html/RevistaDeFacturacion.pdf>

▶ ¿Cuáles son las formas de pago?

<http://ftp.icave.com.mx/html/RevistaDeFacturacion.pdf>

Para consultar más dudas acerca de trámites y servicios del área de Facturación, lo invitamos a visitar nuestra Revista de Facturación, disponible en el siguiente enlace:

<http://ftp.icave.com.mx/html/RevistaDeFacturacion.pdf>

▶ **¿Cómo hacer modificaciones en la descripción de la mercancía?**

1. Para hacer modificación de cambio de buque o destino, el Agente Aduanal deberá acudir al área de Facturación, presentando un documento que indique lo que “dice debe decir”, solicitando la corrección y cubriendo el cargo por éste concepto. Posteriormente Facturación enviará un correo a Planeación solicitando el cambio a realizar para su corrección.
2. Cuando el área de Planeación haya iniciado su proceso de actualización sobre las listas de exportación de parte de las Agencias Navieras y los Agentes Aduanales, ya no pueden llevar a cabo modificaciones ante ICAVE sin que el Agente Naviero autorice/ actualice dichas modificaciones.

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

1. El Agente Aduanal deberá presentarse con el supervisor en turno, los días lunes y martes de 16:00 a 18:00 horas.
2. Entregar la solicitud de refacturación con los datos de los folios y el cliente a sustituir, así como los gastos administrativos por la cancelación.
3. Las facturas no deberán ser con dos meses de antigüedad y el costo por factura es de \$81.20

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

Estimado cliente, favor de contactarnos al correo mac@icave.com.mx

COTIZACIONES Y RECORRIDOS

▶ **¿Cómo solicito una cotización o la guía rápida de Tarifas?**

Favor de enviar su solicitud vía correo a ***mac@icave.com.mx*** o bien lo puede solicitar desde nuestra app MOBILEPORT.

▶ **¿Cómo solicito una visita o recorrido para clientes por la Terminal Hutchison Ports ICAVE?**

Este se puede solicitar vía correo electrónico en la dirección ***mac@icave.com.mx*** enviando los siguientes datos:

- Empresa.
- Motivo de la visita.
- Cliente.
- Personas a ingresar.

▶ **¿Cómo solicito un recorrido para escuela?**

Favor de contactar al área de Relaciones Públicas al correo ***rp@icave.com.mx***



www.icave.com.mx

Oficinas Administrativas

Av. Morelos No. 159 Esq. Empan
Col. Centro. 91700. Veracruz, Ver, México

mac@icave.com.mx

+52 (229) 989.5400

Terminal Especializada de Contenedores

Interior del Recinto Portuario
Zona II. Veracruz, Ver. México
Atención a Clientes

mac@icave.com.mx

+52 (229) 989.7000