



## PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿En dónde puedo consultar el Tarifario de Maniobras?

- El Tarifario está disponible en nuestra página pública [www.ssamexico.com](http://www.ssamexico.com), dentro de la pestaña Puertos / Manzanillo / Información al Cliente / Tarifas.
- Considerar costos más IVA.
- En el archivo se encuentran también las Reglas de Aplicación.
- Enlace directo: [https://www.ssamexico.com/files/tarifas\\_zlo.pdf](https://www.ssamexico.com/files/tarifas_zlo.pdf).

### ¿Qué información adicional está disponible para consulta en la página de SSA Marine México?

- Estatus de contenedores: <https://www.ssamexico.com/buscarContenedor>
- Cierres y ETAs de buque: <https://www.ssamexico.com/cierreBuques.aspx>
- Consulta de bookings (antes de que los contenedores ingresen a terminal): <https://www.ssamexico.com/buscarBooking.aspx>
- Acceso directo a FORECAST para realizar programaciones (solo para usuarios registrados): <https://www.ssamexico.com/forecast.aspx>
- Comunicados oficiales: <https://www.ssamexico.com/comunicados.aspx>

### ¿Cómo contactar al departamento de Atención a Clientes?

Correo electrónico: [ssamatención.clientes@ssamexico.com](mailto:ssamatención.clientes@ssamexico.com)  
Teléfono: (314) 33-1-30-40 / 33-1-10-00 extensión: 5761.

### ¿Qué puedo hacer para agilizar mi despacho de importación?

En el siguiente enlace podrá consultar las herramientas con las que cuenta la terminal para agilizar el despacho de importación: <https://www.ssamexico.com/comunicados.aspx>.

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

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

- **B67:** Recepción de contenedores vacíos limpios.  
El transportista deberá presentar en nuestra caseta el certificado de limpieza, la cita y el DGA.
- **D09:** Recepción de contenedores incluyendo servicio de limpieza básica.  
El transportista deberá presentar en nuestra caseta la cita y el DGA.

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

### ¿Cómo puedo solicitar un Previo en Ruta?

El Agente Aduanal debe realizar la liberación del contenedor de importación. Posteriormente facturar el servicio de Previo en Ruta en nuestro portal de FORECAST y, por último, generar su cita de carga.

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

El Agente Aduanal deberá enviar por correo electrónico el formato de solicitud de servicios, requiriendo la 'Reimpresión de EIR', indicando la categoría del contenedor (en caso de ser lleno, una copia del BL) y la razón social a la que se facturará, al correo [ssam.maniobras@ssamexico.com](mailto:ssam.maniobras@ssamexico.com).

Puede encontrar el costo en nuestro Tarifario Público, bajo el punto 21, apartado Impresión o Envío de Documentos.

### ¿Cómo recuperar un EIR retenido?

Favor de solicitar el documento a la siguiente dirección: [ssam.offdock@ssamexico.com](mailto:ssam.offdock@ssamexico.com).

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

La solicitud debe enviarse a [ssam.aclaraciones@ssamexico.com](mailto:ssam.aclaraciones@ssamexico.com), adjuntando las facturas a corregir en PDF, anexos para la aclaración y el Formato de Cancelación de Facturas, el cual podrán encontrar en el Portal de Liberación, apartado Información.

### ¿Cuál es el costo de cancelación / refacturación?

El costo de cancelación / refacturación es de \$1,126.45 pesos + IVA por folio fiscal, cuando la factura corresponde al mismo mes.

Para facturas emitidas dentro de los dos meses anteriores, la tarifa es de \$1,456.13 + IVA por folio fiscal.

Podrán consultar estas tarifas vigentes en las Reglas de Aplicación del Tarifario Público, dentro del apartado Facturación.

### ¿Cómo buscar una pre-factura?

Dentro del portal de FORECAST, bajo la opción Consulta, buscar por número de contenedor para visualizar sus datos y entre ellos encontrará la opción Draft Pendiente.

También puede realizar la búsqueda a través de nuestra página web.

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

Enviar la Constancia de Situación Fiscal actual, con fecha de impresión no mayor a tres meses, a [ssam.altaclientes@ssamexico.com](mailto:ssam.altaclientes@ssamexico.com). Considerar la activación dentro de las 24 horas hábiles siguientes.

Nota importante: No enviar recordatorios, ya que estos se consideran como nueva solicitud, reingresando en fila de trabajo.

### ¿Cuál es el procedimiento para tramitar un Servicio Extraordinario?

El Agente Aduanal es el responsable de solicitar el servicio extraordinario ante la 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](mailto:ssamrecinto.fiscalizado@ssamexico.com) y [ssamatencion.clientes@ssamexico.com](mailto:ssamatencion.clientes@ssamexico.com).

Recibirá por parte Atención a Clientes de SSA Marine México, la respuesta con la confirmación y horario, de lunes a viernes a partir de las 17:00 h y sábados a partir de las 12:00 h.

### ¿Se pueden realizar modificaciones en Anexo 29?

Sí, excepto en 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 Sistema de Citas para cancelar el registro de la Cita de Ingreso, posteriormente enviar correo a Recinto Fiscalizado indicando "cómo dice" y "cómo debe decir" para posteriormente proceder a modificar el dato en el Anexo 29 y solicitar una nueva cita.

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

El Agente Aduanal debe enviar el Oficio de Liberación por parte de la Aduana y la Papeleta de Maniobra de Entrega a [ssamrecinto.fiscalizado@ssamexico.com](mailto:ssamrecinto.fiscalizado@ssamexico.com) y [ssam.maniobras@ssamexico.com](mailto:ssam.maniobras@ssamexico.com).

### ¿Cuál el procedimiento para solicitar LATE?

La solicitud de tiempo adicional para la liberación de contenedores “LATE” debe gestionarse directamente con la línea naviera, para que su mercancía sea considerada en el plan de carga del buque.

### ¿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 [ssamatencion.clientes@ssamexico.com](mailto:ssamatencion.clientes@ssamexico.com).

Posteriormente, enviar la Solicitud de Servicios por la maniobra de “piso a camión” y el Pase que sistema de citas emitió para el ingreso, a la dirección [ssam.maniobras@ssamexico.com](mailto:ssam.maniobras@ssamexico.com).

Una vez que se confirme este servicio, al Agente Aduanal debe solicitar una cita para retiro con categoría de “importación” y estatus “lleno” a través de nuestro portal.

Recibirá el nuevo horario y entregará al transportista maniobra, confirmación de cita anterior y nueva cita, quien deberá presentar dichos documentos en el Patio Externo para la entrega del contenedor.

### ¿Cuál es el periodo de traslado de contenedores del RFE a la TEC I?

El traslado de las unidades da inicio con 24 horas previas a la ETA del buque publicado en nuestra página web.

Contacta a nuestro equipo  
para más información

