

GUÍA FÁCIL



PARA SOLICITAR TU SERVICIO ITR

APM Terminals Buenaventura

Para realizar una solicitud del servicio de ITR, te invitamos a seguir los pasos descritos a continuación. **Una solicitud correctamente gestionada permite una atención oportuna y sin reprocesos.**

PASO 1: SOLICITA EL SERVICIO

Ingresa al portal Easyport y realiza tu solicitud por contenedor **desde la opción "Solicitudes" > "Servicios", incluyendo la información y los documentos requeridos:**

- Documentos soporte de la carga.
- Plano de Izaje correspondiente a la carga. **(aplica para carga sobredimensionada)**
- Registro fotográfico detallado de la carga.
- Empresa de Transporte que ejecutara el retiro de la carga.

PASO 2: GESTIONA LA FACTURA

Cuando tu solicitud se encuentre en estado **"programado"** podrás gestionar las facturas correspondientes a través del portal Easyport, si el cliente no es de convenio asegúrate de pagar la factura.

PASO 3: AGENDAMIENTO DE CITA

Una vez completado el punto anterior el transporte deberá agendar la cita a través del portal Easyport:

- Opción: **TAS**
- Tipo de cita: **"Citas Carga Suelta Import"**

Previo al agendamiento de la cita asegúrate de que el conductor y vehículo estén al día en la terminal.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Las solicitudes serán recepcionadas de:

- **Lunes a Viernes hasta las 2:00pm**
- **Sábados hasta las 12:00 pm**

Las solicitudes ingresadas fuera de estos horarios quedarán sujetas a recepción el siguiente día hábil.

La programación de la operación está sujeta a los volúmenes operativo de la terminal, así como al orden de recepción de las solicitudes.

Si la carga está protegida bajo la planilla de envío o formulario DUTA, asegúrate de diligenciarla correctamente acorde a la modalidad de retiro.



TEN EN CUENTA QUE:

Si su solicitud es Rechazada deberás cargar una nueva.

Si la carga se moviliza por sus propios medios, indícalo en la solicitud seleccionando **RS = NO** o **RS = SÍ** si requiere el recurso. **(aplica para carga sobredimensionada).**

El embarcador debe estar presente en la operación, asegurarse de que se encuentre al día en la terminal y haber realizado la gestión de ingreso con anticipación.

Si la Empresa de Transporte no puede cumplir la cita, debe notificar con antelación

a la hora de la cita indicando el motivo a los siguientes correos:

- **bodegaimport_bun@apmterminals.com**
- **service.buenaventura@apmterminals.com**

El servicio incluye el cierre de comodato en nuestras instalaciones para contenedores **tipo Flat Rack**, no requiere el retiro de la unidad para inspeccionar en patio externo **(Aplica solo para la Línea Maersk)** En otros casos, el Cliente o Agencia de Aduanas debe gestionar la disposición de la unidad vacía con la línea naviera.

El terminal portuario no ejecuta ni certifica servicio de Trincaje.

CONTROL DE CAMBIOS Y VALIDACIÓN

Historial del Documento:

Versión	Fecha	Descripción
01	28 - 05 - 2026	Emisión Inicial del documento

Validación:

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	Johana Asprilla Riascos	Faber Muñoz	Carlos de la Roche
Cargo	Customer Experience Agent	Supervisor de Procesos Adm y Oper	Commercial Manager
Fecha			

