

# Manual de manejo de cargas sensibles

## Manejo de tarjetas bancarias

Embarques domésticos



## Índice

<b>Embalaje</b> .....	3
¿cómo debe ser el embalaje? .....	3
¿Qué etiquetas debe tener la mercancía? .....	4
¿Qué hacer si el embalaje sufre daños? .....	5
<b>Reservas a la aerolínea</b> .....	5
¿cómo hacer la reserva? .....	6
¿Qué debe contener el correo con la reserva? .....	7
¿A quién dirigir el correo y qué incluir? .....	8
<b>Ingreso de la carga</b> .....	10
Información que debe compartir la transportadora .....	10
¿Con quién compartir esta información? .....	11
<b>Retiro de la carga</b> .....	12
Información que debe compartir la transportadora .....	12
¿Con quién compartir esta información? .....	12
Autorización de retiro .....	12
<b>Estatus al cliente</b> .....	14
Programación de embarque .....	14
Confirmación datos vehículo y escolta en origen .....	17
Reporte de tránsito del vehículo en origen .....	20
Confirmación de carga recibida .....	21
Confirmación de arribo de carga .....	24
Confirmación datos vehículo y escolta en destino .....	26
Reporte de tránsito del vehículo en destino .....	29
<b>Tips para el manejo de los embarques</b> .....	30

# Embarques domésticos

Para el manejo doméstico de estas mercancías, se deben tener en cuenta distintos aspectos a lo largo del proceso.

## Embalaje

el correcto embalaje de la mercancía es indispensable para que esta se encuentre protegida durante su manipulación tanto por parte de los equipos del aeropuerto como la aerolínea. El embalaje es realizado por el cliente, por lo que debe ser revisado y aprobado por su equipo de seguridad.

### ¿cómo debe ser el embalaje?

El embalaje para estas mercancías está compuesto por:

- Bolsa de seguridad: tiene la función de proteger el contenido interno de las cajas. Está fabricada en un material resistente que no permite el acceso a la mercancía hasta que esta llegue a su destino final, ya que no puede abrirse sin que se evidencie el daño en esta. Evidencia que el contenido de la caja no fue manipulado en el trayecto.
- Caja: Es la cubierta exterior del embalaje, que se encuentra expuesta a la manipulación por parte de los agentes de la cadena logística. En la caja se incluyen etiquetas e información sobre la mercancía como: destino, número de guía, número de piezas, y demás etiquetas que se agreguen en el proceso.
- Sellos de seguridad: Ubicados en las aberturas de las cajas, indican que esta no ha sido abierta, es decir el contenido no ha sido expuesto. (en la imagen se muestran de color verde)



## ¿Qué etiquetas debe tener la mercancía?



Como se puede apreciar en la imagen, estas mercancías incluyen:

- Etiqueta donde se relacionan: ciudad de destino, número de piezas, cantidad de unidades por caja, emitida por el cliente.
- Etiqueta de la aerolínea donde se relacionan: origen y destino, número de guía nacional y número de piezas.
- Etiquetas next flight (siguiente vuelo): estas etiquetas son utilizadas con el fin de asegurarse que la carga salga lo más pronto posible de acuerdo con su reserva o en el próximo vuelo disponible, con el ánimo de que no tenga que permanecer en la bodega de la aerolínea por más tiempo de lo esperado.

Por protocolos de seguridad entre el cliente, la aerolínea y el agente de carga, la mercancía no podrá pernoctar en todas las ciudades.

## ¿Qué hacer si el embalaje sufre daños?



Las afectaciones en el embalaje son en su mayoría superficiales, y se dan por la manipulación de la mercancía. Pueden darse tanto en la caja como en los sellos de seguridad. Estas afectaciones deben ser reportadas al cliente, y se debe contar con su autorización para continuar con el cargue/descargue de la mercancía. Además, se debe dejar constancia por medio del correo electrónico con el cliente y en el reporte de envío o retiro según corresponda.

Si el daño al embalaje es mayor, y se ve afectado el contenido interno, debe aplicarse el protocolo de seguridad establecido por el cliente, para detectar faltantes. De ser así, debe iniciarse un proceso de reclamo a la aerolínea y las correspondientes denuncias ante los entes de control.

## Reservas a la aerolínea

el envío de la reserva a la aerolínea es una parte fundamental del proceso, y debe hacerse con la mayor precisión de información posible. Para las reservas de carga nacional, se trabaja con la Aerolínea comercial PAX (vuelo pasajero) aprobada y establecida para el manejo.

A continuación, las dimensiones y peso límite para la aerolínea comercial PAX:

*Dimensiones: 120\*100\*100 por pieza*

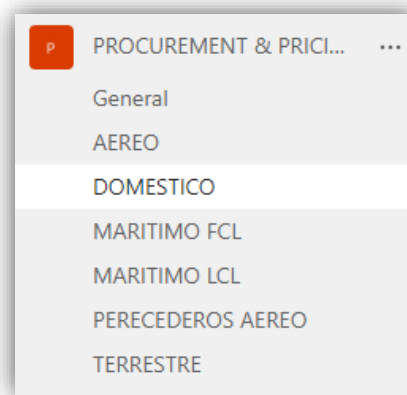
*Peso max: 150 kg por pieza*

## ¿Cómo hacer la reserva?

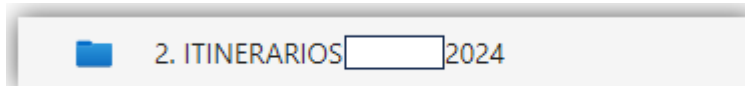
Para poder realizar la reserva, es necesario establecer con el cliente la entrega y recogida de la mercancía, para reservar un vuelo en la franja horaria que permita cumplir el protocolo establecido para el manejo de esta carga.

Antes de realizar la reserva, es importante revisar los itinerarios de los vuelos y los horarios de atención en cada ciudad. Esta información se puede encontrar en microsoft teams de la siguiente manera:

1- team de procurement and pricing (seleccionar doméstico)



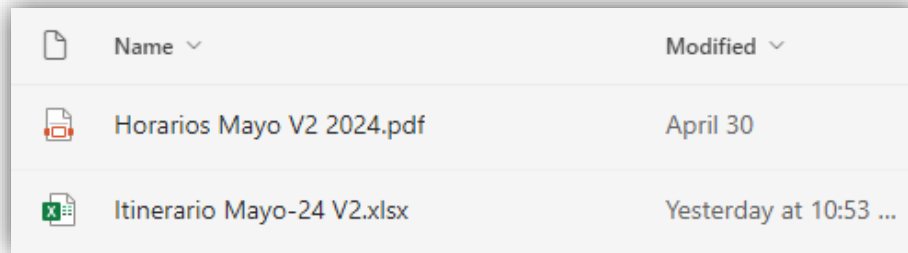
2- Archivos de itinerarios y horarios de la aerolínea.



3- Seleccionar mes a consultar

Name	Modified
1. ENE 2024	December 27, 2023
2. FEB. 2024	January 26
3. MAR 2024	February 26
4. ABR 2024	April 1
5. MAY 2024	April 29
HISTORICOS AÑO 2022 & 2023	March 13

#### 4- Seleccionar archivo de horario/itinerario



Name	Modified
Horarios Mayo V2 2024.pdf	April 30
Itinerario Mayo-24 V2.xlsx	Yesterday at 10:53 ...

#### ¿Qué debe contener el correo con la reserva?

El formato de reserva debe incluir cierta información específica del embarque.

- Ciudad de origen y destino
- Para qué vuelo se está haciendo la reserva (fecha, hora y número de vuelo)
- Fecha y hora de entrega en la ciudad de origen
- Dimensiones de la carga
- Peso aproximado (físico y volumen)
- Número de piezas
- Descripción de la mercancía: es muy importante resaltar el contenido del embarque, ya que, al ser tarjetas bancarias, reciben un trato diferente por parte de la aerolínea. En caso de que esta información se omita o no se describa correctamente, puede afectar el manejo sensible de estas cargas y generar inconvenientes en el proceso.

Los formatos de las reservas se encuentran en Microsoft teams, de la siguiente manera:

1- team de procurement and pricing (seleccionar doméstico)



## 2- Operaciones --- instructivos reservas

DOMESTICO > 5. OPERACIONES		
	Name ▾	Modified ▾
	Depósitos y Zonas Francas	June 5, 2023
	INSTRUCTIVOS RESERVAS	April 4, 2023

## 3- Instructivos reservas --- formatos reservas

DOMESTICO > 5. OPERACIONES > INSTRUCTIVOS RESERVAS		
	Name ▾	Modified ▾
	FORMATOS RESERVAS	April 4, 2023

En esta carpeta se encuentra el formato establecido para el envío de la reserva.

### ¿A quién dirigir el correo y qué incluir?

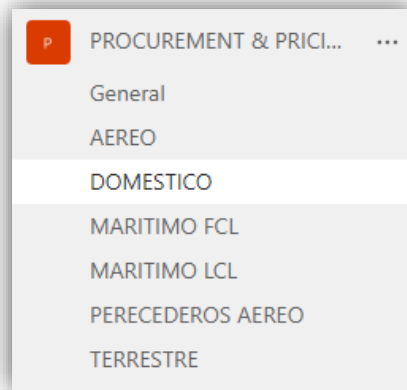
Una vez se tiene la información del embarque completa y en el formato establecido, se envía el correo con la solicitud de reserva.

Los contactos que deben incluirse en este correo varían dependiendo de la aerolínea y el destino.

Enviar el correo a los contactos correctos es indispensable, pues de lo contrario, la reserva no será recibida por las personas encargadas, y no se hará efectiva. Siempre deben revisarse los contactos dependiendo de las ciudades de origen y destino de la mercancía. **No todas las operaciones son iguales, aunque se manejen con la misma aerolínea.** ¿dónde se pueden encontrar los contactos para cada aerolínea?

El equipo doméstico cuenta con un instructivo detallado de cómo realizar una reserva para cada aerolínea, donde se incluyen contactos, cuerpo del correo, asuntos del correo, junto a otras herramientas e indicaciones que pueden resultar útiles. Para acceder a estos instructivos se debe seguir la siguiente ruta

1- team de procurement and pricing (seleccionar doméstico)



2- Operaciones --- instructivos reservas

DOMESTICO > 5. OPERACIONES		
 Name		Modified
 Depósitos y Zonas Francas		June 5, 2023
 INSTRUCTIVOS RESERVAS		April 4, 2023

DOMESTICO > 5. OPERACIONES		
 Name		Modified
 Depósitos y Zonas Francas		June 5, 2023
 INSTRUCTIVOS RESERVAS		April 4, 2023

## Ingreso de la carga

Una vez la mercancía es recogida en la bodega del cliente, la responsabilidad de la carga se traslada a DSV.

DSV Operaciones por medio del aplicativo corporativo solicita un vehículo a la transportadora (para el manejo de esta mercancía, se coordinará el servicio con una de las transportadoras que han sido previamente autorizadas por el cliente y por nuestra área de seguridad).

Estas transportadoras manejarán la carga **únicamente en los vehículos que hayan sido aprobados por el equipo de seguridad del cliente y de DSV**. La carga solo puede ser manipulada por **funcionarios autorizados**.

Así mismo, este manejo debe ser acompañado por un servicio de escolta (el cual fue previamente seleccionado y establecido por nuestra área de seguridad) para asegurar la vigilancia de la carga y protegerla durante todo el trayecto y proceso.

### ¿Qué información debe compartir la transportadora para proceder con la entrega?

- Datos del conductor (nombre, documento de identidad, número de teléfono)
- Información del vehículo (placas, tipo de vehículo)
- Información del auxiliar (nombre, documento de identidad, número de teléfono)
- Datos de escolta (nombre, documento de identidad, número de teléfono vehículo y placa)
- Número de precinto vacío (seguro que se coloca en el vehículo para garantizar que el vehículo está cumpliendo con el protocolo de seguridad)



- Número de precinto cargado (seguro que se coloca en el vehículo cuando este contiene la mercancía y está dispuesto a salir a ruta. Su función es asegurar que la mercancía no ha sido manipulada después de su cargue)



Ejemplo de información recibida:

PRECINTO VACIO
1560JPK
PRECINTO CARGADO
CEP5153

### ¿Con quién compartir esta información?

- La información debe compartirse con el cliente, para que tenga el conocimiento del manejo que se está dando a su mercancía y los responsables del proceso.
- Cuando el ingreso de la mercancía es en una de las ciudades que cuenta con equipo de aeropuerto DSV (BOG, MDE, PEI y CLO) el ingreso de la mercancía debe hacerse en presencia de un funcionario de la compañía, por lo que se debe compartir la información enviada por la transportadora con el equipo de aeropuerto de cada ciudad, con el fin de coordinar el ingreso.
- Cuando el origen de la carga sea una ciudad sin equipo de aeropuerto, la transportadora (acompañada por el escolta) realiza la entrega directamente a la aerolínea, en representación y avalada por DSV.

**Nota 1:** El ingreso a la aerolínea debe hacerse mínimo 2 horas antes del vuelo programado, de lo contrario no se podrá cumplir con el itinerario planeado. Esto se debe tener en cuenta a la hora de realizar la reserva y programar el vehículo

**Nota 2:** Para la entrega de la mercancía, debe revisarse el horario de atención de la aerolínea en cada ciudad antes de programar el vehículo para el ingreso.

## **Retiro de la carga:**

Una vez la mercancía ingresa a las bodegas de la aerolínea en la ciudad de destino, esta se encuentra disponible para retiro.

La coordinación del transporte para el retiro de la mercancía debe realizarse con las mismas condiciones de seguridad mencionadas en el ingreso de la carga (página 10)

### **¿Qué información debe compartir la transportadora para proceder con el retiro?**

La información que se requiere por parte de la transportadora para realizar el retiro es la misma información que debe compartirse para el ingreso (información mencionada en las páginas 10 y 11)

### **¿Con quién compartir esta información?**

Al igual que en el ingreso, debe compartirse la información con el cliente y con el equipo DSV Aeropuerto (en caso de que la ciudad de destino cuente con uno).

Cuando el destino de la carga sea una ciudad sin equipo de aeropuerto, debe enviarse una autorización de retiro a la aerolínea con la información enviada por la transportadora, para que esta pueda retirar directamente la mercancía, siendo avalada por DSV.

### **Autorización de retiro**

- *¿cómo se envía?*

La autorización de retiro debe enviarse sobre la confirmación de la reserva por parte de la aerolínea, dirigida a las mismas direcciones de correo.

- *Subject del correo:*

Autorización de retiro en (IATA ciudad de destino) // carga nacional // (nombre del cliente) // # de shipment

- *Ejemplo:*

Autorización de retiro en BGA // carga nacional // nombre del cliente // SCLO00...

- *Cuerpo del correo:*

Buen día, Equipo (nombre de la aerolínea)

Nos permitimos compartir información de la persona autorizada para retirar el embarque en asunto en (IATA ciudad de destino), el día DD-MM-AA

Guía:           Número de guía nacional  
Nombre:       Nombre de la persona autorizada  
Documento:   # de documento de la persona autorizada

- *Ejemplo:*

Buen día, Equipo (nombre de la aerolínea)

Nos permitimos compartir información de la persona autorizada para retirar el embarque en asunto en BGA, el día 02-01-2024

Guía:           3502- 9451234  
Nombre:       Luis \*\*\*\*\*  
Documento:   1000.100.100

**Nota:** Para el retiro de la mercancía, debe revisarse el horario de atención de la aerolínea en cada ciudad antes de programar el vehículo.

## Estatus al cliente

Los estatus que se envían al cliente contienen información relevante sobre el embarque y permiten tener una trazabilidad de este. Tienen el propósito de mantener informado al cliente de todos los eventos del embarque. Para este cliente, debido a la naturaleza de la mercancía, se envían **siete estatus** a lo largo del proceso, de la siguiente manera.

### 1. Programación de embarque

- ¿Para qué se envía y qué contiene?  
La programación de embarque se envía al cliente para confirmar el recibido de su solicitud y compartir una programación estimada de este.
- ¿Cuándo se envía?  
Se envía una vez se ha coordinado el embarque internamente (se tiene el shipment y la reserva en la aerolínea)
- ¿Sobre qué correo?  
Se envía sobre el correo inicial del cliente (donde realiza la solicitud del servicio)

Nota: Cuando el cliente solicite más de un servicio en un solo correo, se comienza una línea de correos independiente para cada uno, mencionando en el subject del correo **siempre origen** y destino de la carga.

- Subject del correo

NOMBRE DEL CLIENTE // PROGRAMACIÓN DE EMBARQUE // DOMÉSTICO  
ORIGEN-DESTINO // SHIPMENT

- Formato programación de embarque



Buen día Señores

A continuación remitimos programación del embarque en referencia.

Relacionamos detalles.

<b>PROGRAMACIÓN DE EMBARQUE</b>	
<b>MODALIDAD</b>	<b>DOMESTICO</b>
<b>CLIENTE</b>	NOMBRE DEL CLIENTE
<b>PESO</b>	<b>KG APROX</b>
<b>PIEZAS</b>	<b># PIEZAS</b>
<b>ORIGEN</b>	CODIGO IATA
<b>DESTINO</b>	CODIGO IATA
<b>ROUTING</b>	<b>RUTA EMBARQUE</b>
<b>FECHA DE ENTREGA</b>	FECHA ENTREGA EN ORIGEN
<b>DESCRIPCION DE CARGA</b>	NATURALEZA CARGA
<b>FECHA DE VUELO</b>	FECHA DE VUELO RESERVADO
<b>FECHA DE VUELO CONEXIÓN</b>	(CUANDO APLICA)

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordial saludo

- Ejemplo programación de embarque:



Global Transport and Logistics

Buen día Señores

A continuación remitimos programación del embarque en referencia.

Relacionamos detalles.

PROGRAMACIÓN DE EMBARQUE	
<b>MODALIDAD</b>	<b>DOMESTICO</b>
<b>CLIENTE</b>	
<b>PESO</b>	<b>30 KG APROX</b>
<b>PIEZAS</b>	<b>3</b>
<b>ORIGEN</b>	CLO
<b>DESTINO</b>	BOG
<b>ROUTING</b>	<b>CLO-BOG</b>
<b>FECHA DE ENTREGA</b>	02 DE FEBRERO, 2024
<b>DESCRIPCION DE CARGA</b>	TARJETAS ELECTRONICAS
<b>FECHA DE VUELO</b>	02 DE FEBRERO, 2024
<b>FECHA DE VUELO CONEXIÓN</b>	N/A

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordial saludo

## 2. Confirmación datos vehículo y escolta en origen

- ¿Para qué se envía y qué contiene?

Este estatus se envía para compartir con el cliente la información de transporte y servicio de escolta contratados (Autorizados por las áreas de seguridad DSV y el cliente), para que se tenga conocimiento de las personas y vehículos que estarán manejando la carga.

- ¿cuando se envía?

Se envía una vez se coordina el ingreso de la mercancía y se reciben los datos por parte de la transportadora.

- ¿Sobre qué correo?

Se envía sobre la programación de embarque.

En caso de que sean varios despachos que ingresan juntos, pero con destinos finales diferentes (Ejemplo: Ingresan juntas 3 cajas en CLO, una va para BOG, otra para PEI y otra para BAQ), se puede enviar información del vehículo y escolta antes de la programación de embarque. Una vez se envía la confirmación de datos de vehículo y escolta, **debe enviarse la programación de embarque para cada despacho**, iniciando una línea de correos independiente para cada uno.

- Subject del correo

NOMBRE DEL CLIENTE // INFORMACIÓN VEHÍCULO Y ESCOLTA // DOMÉSTICO  
ORIGEN -DESTINO // SHIPMENT

Nota: Cuando se manejen varios destinos en una misma solicitud, se deben mencionar en el subject, todos los destinos y todos los shipments

- Formato confirmación datos vehículo y escolta

 Global Transport and Logistics	
<p>Buen día Señores</p> <p>A continuación, nos permitimos confirmar los datos del vehículo y escolta asignados a la prestación del servicio en asunto.</p> <p>Relacionamos detalles.</p>	
DATOS VEHÍCULO	
<b>TRANSPORTADORA</b>	<b>NOMBRE DE LA TRANSPORTADORA</b>
<b>PLACA VEHÍCULO</b>	XXX-XXX
<b>CONDUCTOR</b>	<b>NOMBRE DEL CONDUCTOR</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	# DE DOCUMENTO DEL CONDUCTOR
<b>AUXILIAR</b>	<b>NOMBRE DEL AUXILIAR</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	# DE DOCUMENTO DEL AUXILIAR
<b>PRECINTO VACÍO</b>	<b># DE PRECINTO VACÍO</b>
<b>PRECINTO CARGADO</b>	<b># DE PRECINTO LLENO</b>
DATOS SERVICIO DE ESCOLTA	
<b>ESCOLTA</b>	<b>NOMBRE DEL ESCOLTA</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	# DE DOCUMENTO DEL ESCOLTA
<b>PLACA MOTO</b>	XXX-XXX
<p>Estaremos comunicando oportunamente cualquier novedad que se presente.</p> <p>Cordial saludo.</p>	

- Ejemplo confirmación datos vehículo y escolta



Buen día Señores

A continuación, nos permitimos confirmar los datos del vehículo y escolta asignados a la prestación del servicio en asunto.

Relacionamos detalles.

<b>DATOS VEHÍCULO</b>	
<b>TRANSPORTADORA</b>	<b>NOMBRE DE LA TRANSPORTADORA</b>
<b>PLACA VEHÍCULO</b>	ABC-123
<b>CONDUCTOR</b>	<b>NOMBRE DEL CONDUCTOR</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	1000000000
<b>AUXILIAR</b>	<b>NOMBRE DEL AUXILIAR</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	1100000000
<b>PRECINTO VACÍO</b>	<b>3046JPF</b>
<b>PRECINTO CARGADO</b>	<b>CDK0163</b>

<b>DATOS SERVICIO DE ESCOLTA</b>	
<b>ESCOLTA</b>	<b>NOMBRE DEL ESCOLTA</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	1110000000
<b>PLACA MOTO</b>	ABC-12C

Estaremos comunicando oportunamente cualquier novedad que se presente.

Cordial saludo.

### 3. Reporte de tránsito del vehículo en origen (cargue y descargue)

- ¿Para qué se envía y qué contiene?

Este estatus se envía para compartir evidencia del recorrido realizado por el vehículo desde la recogida de la mercancía hasta la entrega en el aeropuerto. Contiene las imágenes del recorrido por GPS del vehículo, así como un registro fotográfico del cargue y descargue de este.

Las imágenes GPS del vehículo se deben incluir en el cuerpo del correo de manera organizada y clara para el cliente, mientras que el registro fotográfico del cargue y descargue debe compartirse como archivos adjuntos, organizando las imágenes más relevantes de cada proceso por separado, a continuación, un ejemplo:



- ¿cuando se envía?

Se envía una vez se termine el descargue de la mercancía en las bodegas de la aerolínea.

- ¿Sobre qué correo?

Se envía sobre la confirmación datos vehículo y escolta del ingreso.

- Subject del correo

NOMBRE DEL CLIENTE // **REPORTE TRÁNSITO DEL VEHÍCULO** // DOMÉSTICO  
ORIGEN-DESTINO // NÚMERO DE SHIPMENT

#### 4. Confirmación de carga recibida

- ¿Para qué se envía y qué contiene?  
La confirmación de carga recibida se envía para informar al cliente que la mercancía se encuentra en manos de la aerolínea y programada para vuelo. Incluye la información real de la carga (peso y piezas) y un estimado de vuelo.
- ¿cuando se envía?  
Se envía una vez se entrega la carga a la aerolínea y se cuenta con el recibo de bodega. **Se debe actualizar la información del embarque a la que se encuentra en el recibo de bodega, tanto en los mensajes al cliente como en el sistema CW1.**
- ¿Sobre qué correo?  
Se envía sobre la programación de embarque, continuando la trazabilidad.
- Subject del correo

NOMBRE DEL CLIENTE // CONFIRMACIÓN DE CARGA RECIBIDA // DOMÉSTICO  
ORIGEN-DESTINO // SHIPMENT

- Formato confirmación de carga recibida

	
<p>Buen día Señores</p> <p>Nos permitimos informar que su embarque ha sido reservado, de acuerdo a su solicitud.</p> <p>Relacionamos detalles.</p>	
<b>CONFIRMACIÓN DE CARGA RECIBIDA</b>	
<b>CLIENTE</b>	<b>NOMBRE DEL CLIENTE</b>
<b>PESO</b>	<b>KG (FINAL)</b>
<b>PIEZAS</b>	<b># PIEZAS</b>
<b>ORIGEN</b>	<b>CODIGO IATA</b>
<b>DESTINO</b>	<b>CODIGO IATA</b>
<b>ROUTING</b>	<b>RUTA EMBARQUE</b>
<b>DESCRIPCION DE CARGA</b>	<b>NATURALEZA DE LA MERCANCÍA</b>
<b>VUELO PROGRAMADO</b>	<b>FECHA VUELO DD-MM-AA</b> <b>ETD: 00:00 HRS    ETA: 00:00 HRS</b>
<b>VUELO DE CONEXIÓN PROGRAMADO</b>	<b>(SI APLICA) FECHA VUELO DD-MM-AA</b> <b>ETD: 00:00 HRS    ETA: 00:00 HRS</b>
<p>Estaremos comunicando oportunamente cualquier novedad que se presente.</p> <p>Cualquier inquietud con gusto será atendida.</p> <p>Cordial saludo.</p>	

- Ejemplo confirmación de carga recibida



Buen día Señores

Nos permitimos informar que su embarque ha sido reservado, de acuerdo a su solicitud.

Relacionamos detalles.

<b>CONFIRMACIÓN DE CARGA RECIBIDA</b>	
<b>CLIENTE</b>	
<b>PESO</b>	<b>35 KG</b>
<b>PIEZAS</b>	<b>3</b>
<b>ORIGEN</b>	<b>CLO</b>
<b>DESTINO</b>	<b>BOG</b>
<b>ROUTING</b>	<b>CLO-BOG</b>
<b>DESCRIPCION DE CARGA</b>	<b>TARJETAS ELECTRÓNICAS</b>
<b>VUELO PROGRAMADO</b>	<b>FECHA VUELO 02-FEBRERO-2024</b> <b>ETD: 10:00 HRS ETA: 11:10 HRS</b>
<b>VUELO DE CONEXIÓN PROGRAMADO</b>	<b>N/A</b>

Estaremos comunicando oportunamente cualquier novedad que se presente.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordial saludo.

## 5. Confirmación de arribo de carga

- ¿Para qué se envía y qué contiene?

La confirmación de arribo de carga tiene el propósito de informarle al cliente que su embarque ha llegado a su destino final y está listo para ser retirado. En este estatus se incluye la hora real de salida (ATD) y de llegada del vuelo (ATA)

- ¿cuando se envía?

Se envía una vez la carga se encuentra en las bodegas de la aerolínea en la ciudad de destino.

- ¿Sobre qué correo?

Se envía sobre la confirmación de carga recibida, para continuar con la trazabilidad.

- Subject del correo

NOMBRE DEL CLIENTE // CONFIRMACIÓN DE ARRIBO A XXX // DOMÉSTICO  
ORIGEN-DESTINO // SHIPMENT

**Nota:** Las XXX corresponden al código IATA de la ciudad de destino

- Formato confirmación de arribo de carga



Buen día Señores

Es un placer para nosotros, informarles arribo de su carga a destino.

Relacionamos detalles.

CONFIRMACIÓN DE ARRIBO DE CARGA	
CLIENTE	NOMBRE DEL CLIENTE
DE	DSV AIR & SEA
DESTINO	CODIGO IATA
INFORMACION DE VUELO	FECHA VUELO DD-MM-AA ATD: 00:00 HRS ATA: 00:00 HRS

Estaremos atentos a cualquier inquietud.

Cordial saludo.

- Ejemplo confirmación de arribo de carga



Buen día Señores

Es un placer para nosotros, informarles arribo de su carga a destino.

Relacionamos detalles.

CONFIRMACIÓN DE ARRIBO DE CARGA	
CLIENTE	NOMBRE DEL CLIENTE
DE	DSV AIR & SEA
DESTINO	BOG
INFORMACION DE VUELO	FECHA VUELO 02-FEBRERO-2024 ATD: 10:15 HRS ATA: 11:25 HRS

Estaremos atentos a cualquier inquietud.

Cordial saludo.

## 6. Confirmación datos vehículo y escolta en destino

- Para qué se envía y qué contiene?  
Este estatus se envía para compartir con el cliente la información de transporte y servicio de escolta contratados (Autorizados por las áreas de seguridad DSV y el cliente), para que se tenga conocimiento de las personas y vehículos que estarán manejando la carga.
- ¿cuando se envía?  
Se envía una vez se coordina el retiro de la mercancía y se reciben los datos por parte de la transportadora.
- ¿Sobre qué correo?  
Puede enviarse sobre la confirmación de arribo o puede enviarse después de la confirmación de carga recibida si se cuenta con la información antes de que se confirme el arribo de la carga. Es importante resaltar que **el envío de este estatus no reemplaza ninguno de los estatus mencionados anteriormente**. Por lo que, si se envía antes de la confirmación de arribo, este estatus también es importante enviarlo.
- Subject del correo

NOMBRE DEL CLIENTE // INFORMACIÓN VEHÍCULO Y ESCOLTA // DOMÉSTICO  
ORIGEN-DESTINO // SHIPMENT

- Formato confirmación datos vehículo y escolta



Global Transport and Logistics

Buen día Señores

A continuación, nos permitimos confirmar los datos del vehículo y escolta asignados a la prestación del servicio en asunto.

Relacionamos detalles.

DATOS VEHÍCULO	
<b>TRANSPORTADORA</b>	<b>NOMBRE DE LA TRANSPORTADORA</b>
<b>PLACA VEHÍCULO</b>	XXX-XXX
<b>CONDUCTOR</b>	<b>NOMBRE DEL CONDUCTOR</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	# DE DOCUMENTO DEL CONDUCTOR
<b>AUXILIAR</b>	<b>NOMBRE DEL AUXILIAR</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	# DE DOCUMENTO DEL AUXILIAR
<b>PRECINTO VACÍO</b>	<b># DE PRECINTO VACÍO</b>
<b>PRECINTO CARGADO</b>	<b># DE PRECINTO LLENO</b>

DATOS SERVICIO DE ESCOLTA	
<b>ESCOLTA</b>	<b>NOMBRE DEL ESCOLTA</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	# DE DOCUMENTO DEL ESCOLTA
<b>PLACA MOTO</b>	XXX-XXX

Estaremos comunicando oportunamente cualquier novedad que se presente.

Cordial saludo.

- Ejemplo confirmación datos vehículo y escolta



Global Transport and Logistics

Buen día Señores

A continuación, nos permitimos confirmar los datos del vehículo y escolta asignados a la prestación del servicio en asunto.

Relacionamos detalles.

DATOS VEHÍCULO	
<b>TRANSPORTADORA</b>	<b>NOMBRE DE LA TRANSPORTADORA</b>
<b>PLACA VEHÍCULO</b>	ABC-123
<b>CONDUCTOR</b>	<b>NOMBRE DEL CONDUCTOR</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	1000000000
<b>AUXILIAR</b>	<b>NOMBRE DEL AUXILIAR</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	1100000000
<b>PRECINTO VACÍO</b>	<b>3046JPF</b>
<b>PRECINTO CARGADO</b>	<b>CDK0163</b>

DATOS SERVICIO DE ESCOLTA	
<b>ESCOLTA</b>	<b>NOMBRE DEL ESCOLTA</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	1110000000
<b>PLACA MOTO</b>	ABC-12C

Estaremos comunicando oportunamente cualquier novedad que se presente.

Cordial saludo.

## 7. Reporte de tránsito del vehículo en destino (cargue y descargue)

- ¿Para qué se envía y qué contiene?

Este estatus se envía para compartir evidencia del recorrido realizado por el vehículo desde la recogida de la mercancía en el aeropuerto hasta la entrega al cliente. Contiene las imágenes del recorrido por GPS del vehículo, así como un registro fotográfico del cargue y descargue de este.

Las imágenes GPS del vehículo se deben incluir en el cuerpo del correo de manera organizada y clara para el cliente, mientras que el registro fotográfico del cargue y descargue debe compartirse como archivos adjuntos, organizando las imágenes más relevantes de cada proceso por separado, a continuación, un ejemplo:



- ¿cuando se envía?

Se envía una vez se termine el descargue de la mercancía en las instalaciones del cliente en la ciudad de destino.

- ¿Sobre qué correo?

Se envía sobre la confirmación datos vehículo y escolta del retiro.

- Subject del correo

NOMBRE DEL CLIENTE // **REPORTE TRÁNSITO DEL VEHÍCULO** // DOMÉSTICO  
ORIGEN-DESTINO // SHIPMENT

## Tips para el manejo del embarque

- Crear el booking una vez se reciba la solicitud del cliente.
- Incluir el # de shipment en todos los correos, tanto con la aerolínea como con el cliente, para tener la trazabilidad del embarque y asegurar la correcta facturación por parte de la aerolínea.
- Para futuras trazabilidades y/o reclamos que puedan surgir, es importante cargar en el sistema CW1 las fotos correspondientes a los embarques.
- Tener en cuenta que el subject del correo debe contener el nombre correcto de cada estatus.
- Una vez la carga sea recibida en las bodegas de la aerolínea, convertir el booking a shipment y actualizar la información de la carga a la que se encuentre en el recibo de bodega. (piezas, peso físico y peso cargable)
- Copiar en los correos al equipo doméstico, quienes realizarán seguimiento y acompañamiento de los embarques.
- Tener presente las tarifas que aplican para cada tipo de carga. El cliente puede manejar distintos tipos de mercancía. Dependiendo de la naturaleza de estas, cada una tendrá una tarifa diferente. **Las tarifas de las tarjetas electrónicas no deben aplicarse cuando se maneje carga general.**