

# Introducción y antecedentes de RITA

## Antecedentes

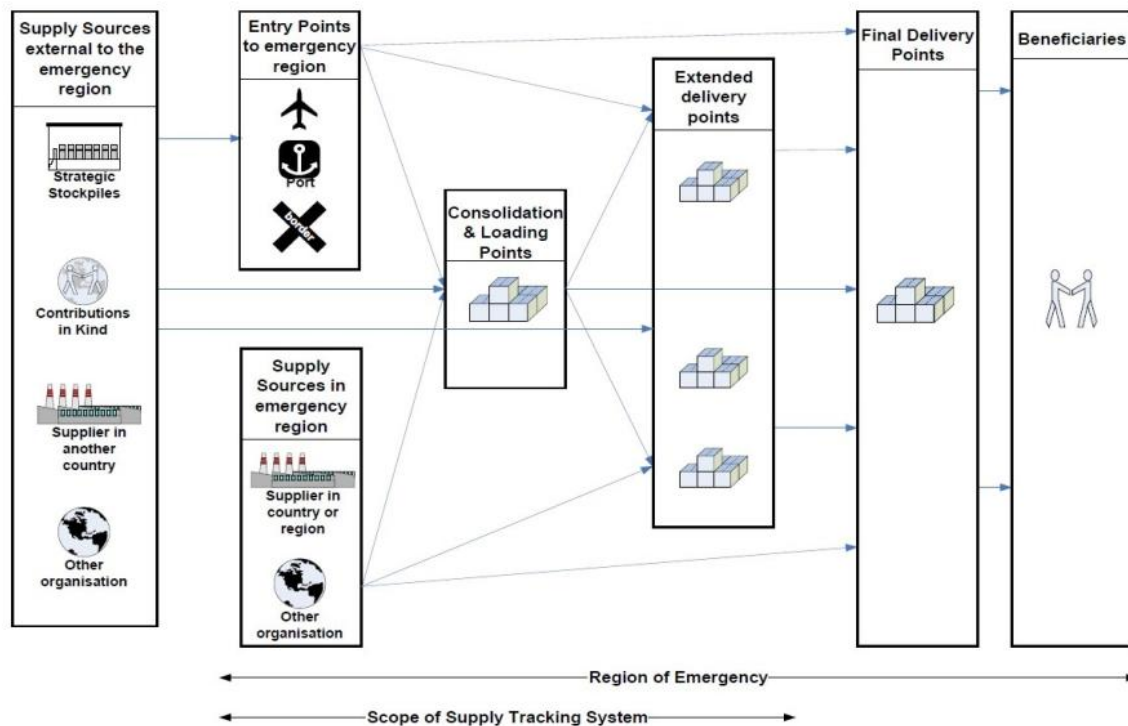
El PMA y el Grupo Integrado de Logística apoyan a la comunidad humanitaria en general durante una emergencia prestando servicios logísticos, que abarcan el almacenamiento y el transporte de los suministros (comúnmente conocidos como "**artículos de socorro**") desde los diversos puntos de entrada hasta los puntos de entrega ampliados. La gestión de la información necesaria para llevar a cabo esta tarea con eficacia es compleja y requiere mucho tiempo. Aunque el objetivo básico de todas las operaciones es el mismo -el seguimiento de la carga-, los requisitos operativos subyacentes suelen diferir ampliamente, lo que ha llevado al desarrollo de diversas soluciones de seguimiento, que van desde pizarras blancas, hojas de cálculo Excel y bases de datos Access, o alguna combinación de las tres.

En la mayoría de los casos, las herramientas desarrolladas eran específicas para una operación concreta. Esto significaba que los usuarios con experiencia en una operación tenían que aprender un conjunto completamente nuevo de procedimientos y herramientas cuando se les asignaba una nueva operación. Además, la información recopilada durante una operación quedaba descartada, ya que era imposible comparar datos de distintas operaciones.

RITA se desarrolló como respuesta a estas deficiencias. El uso de un único sistema en varias operaciones permite estandarizar los procedimientos, mejorar la eficacia de la formación y comparar con precisión las estadísticas de las distintas operaciones.

## Alcance de la prestación de servicios

El siguiente diagrama muestra el alcance del servicio prestado por el Cluster Logístico durante una operación de emergencia:



El Clúster Logístico realiza el seguimiento de la carga humanitaria alimentaria y no alimentaria

dentro de una respuesta de emergencia, siempre que se utilicen los Servicios Logísticos Comunes de Transporte o Almacenamiento. Los movimientos de carga dentro de una operación que *no* utilicen la prestación de servicios comunes quedan fuera de la responsabilidad del Cluster Logístico.

En otras palabras, la transferencia de mercancías desde el cliente hasta el punto de entrega inicial; y la transferencia de mercancías desde el Punto de Entrega Ampliado (PDE) hasta los beneficiarios es responsabilidad del socio y, por lo tanto, quedan explícitamente fuera del ámbito del sistema de seguimiento.

Las mercancías son objeto de seguimiento desde su llegada inicial a un punto de entrada designado. A continuación, las mercancías pasan por varios puntos de consolidación y carga (CLP). El seguimiento finaliza una vez que las mercancías abandonan el Punto de Entrega Ampliado final.

## Propósito

RITA es una herramienta para gestionar la logística del transporte de carga (principalmente no alimentaria) para la comunidad humanitaria. Los principales objetivos del sistema son

- **Gestionar la carga entrante**- tanto la recogida directa en los almacenes de los clientes; como la entrega por parte de un cliente a un almacén controlado por un cluster.
- **Gestionar la carga en tránsito** desde determinar los requisitos y horarios de los vehículos hasta responder a las consultas de los clientes sobre la situación y el paradero de su carga.
- **Gestionar los requisitos aduaneros**, al tener una mejor visión de lo que contiene cada envío.
- **Gestionar la carga saliente**: tanto las salidas (cuando el cliente recoge sus mercancías en el almacén controlado por el clúster) como las entregas (a una dirección especificada por el cliente).
- **Mejorar el servicio al cliente**: las organizaciones necesitan saber en qué punto de la cadena de entrega se encuentran sus mercancías, aunque sólo sea a un alto nivel: En tránsito, Recibidas, Expedidas, Entregadas, etc.
- Informes y seguimiento **básicos de la gestión de almacenes**.
- **Informes estadísticos de toda la operación**.

Esto se traduce en una serie de funciones específicas:

- Mantener un único punto de referencia para las mercancías durante toda la vida del envío (ID de envío).
- Seguimiento del movimiento de todas las mercancías con total transparencia, a través de un mecanismo de seguimiento en línea al estilo de DHL (número de seguimiento del envío). Como RITA está basado en Internet, los clientes pueden ver de forma independiente el progreso de sus mercancías mediante el uso de un número de seguimiento generado por ordenador para garantizar la confidencialidad.
- Simplificar el complejo proceso de programación de vehículos en rutas multipunto, que actualmente se realiza en el momento de la expedición. El operador de expedición puede repartir un mismo envío entre distintos vehículos y planificar una ruta con varias paradas.

## Acceso y navegación por RITA

### Sitio web de RITA

Para acceder a RITA, abra su navegador web (se recomienda Google Chrome como navegador por defecto), e introduzca la URL apropiada (para la Agrupación Logística: <https://rita.logcluster.org>, para la Prestación de Servicios Bajo Demanda: <https://rita.wfp.org>).

Aparecerá una pantalla de inicio de sesión, y el operador deberá facilitar los datos de su identificador de inicio de sesión (dirección de correo electrónico) y su contraseña.

Por defecto, el idioma utilizado es el inglés. Sin embargo, el operador tiene la opción de cambiar al español, francés, portugués, árabe, ruso y chino.

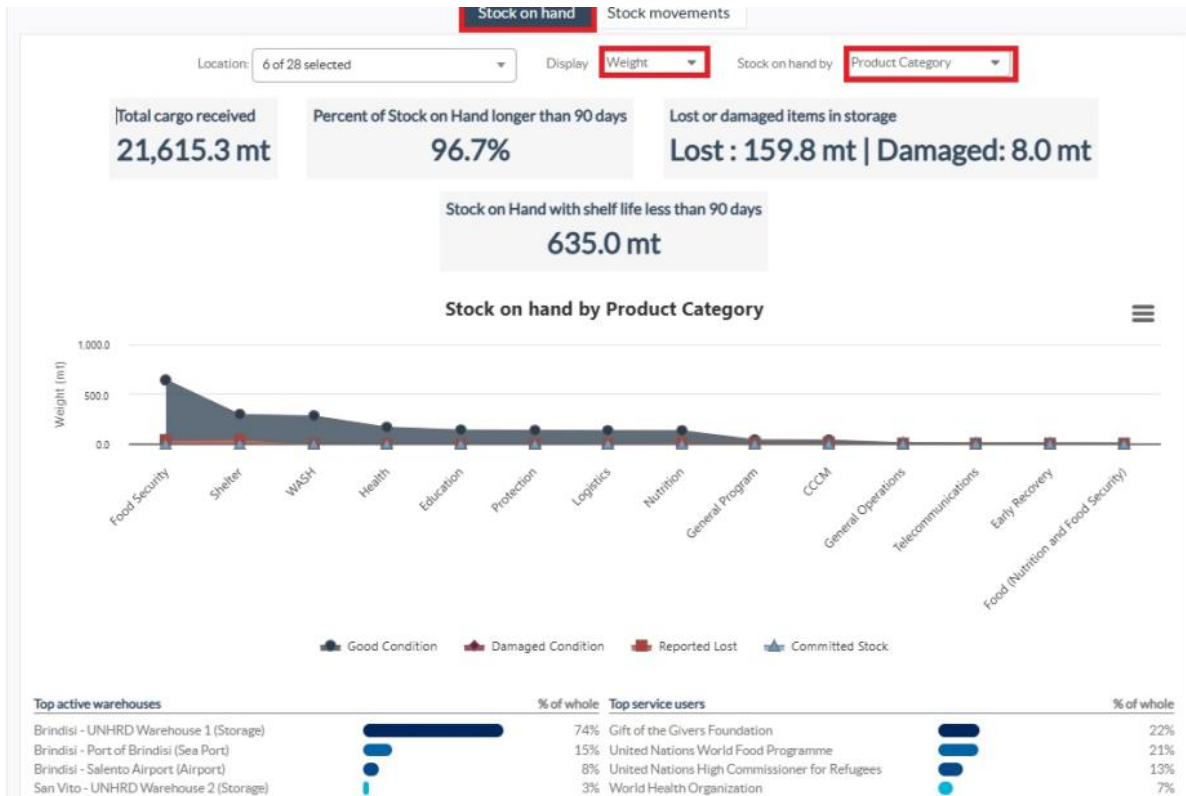
## Inicio de sesión


Los operadores con direcciones de correo electrónico del PMA pueden escribir sus direcciones de correo electrónico e iniciar sesión haciendo clic en "**Iniciar sesión con la contraseña del PMA**" y utilizando su contraseña corporativa.

Para otras direcciones de correo electrónico, envíe un correo electrónico a RITA GLOBAL a [rita.global@wfp.org](mailto:rita.global@wfp.org) para solicitar acceso. Una vez que los administradores de RITA asignan el acceso a la ID de usuario (normalmente la dirección de correo electrónico), el operador recibe una contraseña por defecto. Escriba estos valores en los campos "**Email**" y "**Password**" y haga clic en "**Login**".

***Nota: La contraseña por defecto debe cambiarse después del primer inicio de sesión.***

Ahora estará en el Menú Principal de RITA:



 RITA proporciona notificaciones automáticas de cuenta que avisan a los usuarios de la caducidad de la cuenta y la contraseña con antelación.

### Navegación por RITA

El Menú Principal de RITA tiene los siguientes elementos clave enumerados a continuación:

**Logotipo de RITA:** Al hacer clic en el logotipo de RITA desde cualquier lugar dentro de RITA, el operador regresará a la pantalla del Menú Principal.



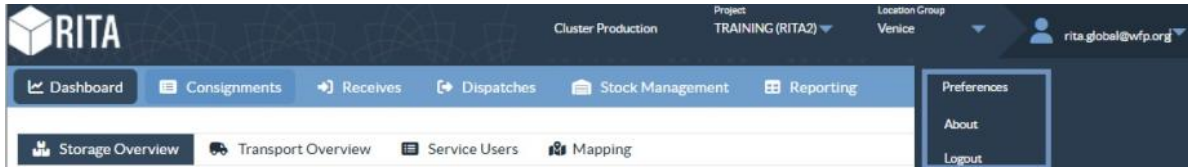
**Proyecto:** Esta opción muestra el proyecto actual y permite al operador elegir si se ha concedido acceso a muchos



**Grupo de ubicaciones:** Cuando el operador hace clic en la opción 'Grupo de Ubicaciones', aparece un menú desplegable con todos los sitios dentro del proyecto actual.



**Correo electrónico del usuario:** Cuando el operador hace clic en la dirección de correo electrónico, aparece un menú desplegable con tres opciones que se explican a continuación:




- **Preferencias:** Esta pestaña permite al operador cambiar su preferencia de idioma. Actualmente, las opciones disponibles para los usuarios de RITA son inglés, francés y español.
- **Acerca de:** Al hacer clic en la opción "Acerca de" se mostrará la identificación del usuario y detalles sobre el servidor.
- **Cerrar sesión:** Al hacer clic en el enlace "Salir" se saldrá de RITA.

## Panel de control

El panel de control proporciona al operador una instantánea del rendimiento hasta la fecha. El panel de gráficos permite a los operadores seleccionar múltiples variables (peso, volumen, envíos), seleccionar intervalos de fechas, seleccionar ubicaciones y rutas de transporte y, en algunos casos, superponer datos. Para más detalles sobre la pestaña del cuadro de mandos, consulte el capítulo "[Informes - Cuadro de mandos](#)".

## Notificaciones automáticas de RITA

RITA envía correos electrónicos automáticos para notificar a los socios y propietarios de la carga cualquier cambio en sus envíos o consignaciones. A continuación se indican algunas de las condiciones en las que se envían los correos electrónicos automáticos:



La sencilla interfaz de RITA permite enviar solicitudes de servicio en línea en seis idiomas diferentes. Además, puede enviar automáticamente notificaciones en inglés, español, francés, portugués, ruso y chino, lo que garantiza una comunicación eficaz con una base de usuarios diversa.

**Recordatorio de caducidad de cuenta y contraseña:** RITA proporciona notificaciones automáticas con una semana de antelación para recordar a los usuarios los próximos vencimientos de cuenta y contraseña.

**Restablecimiento de contraseña y correo electrónico de confirmación:** RITA notifica automáticamente a los usuarios para que restablezcan su contraseña con un enlace de restablecimiento de contraseña y envía un correo electrónico de confirmación una vez restablecida la contraseña.

Las solicitudes de servicio enviadas a través del SRF manual o **Envío de formularios de solicitud de servicio:** en línea activarán correos electrónicos de alerta a los solicitantes y a los operadores de RITA, notificando al personal de clave y documentando el flujo de trabajo. Si el propietario de la carga es diferente del solicitante del servicio, RITA envía un correo electrónico separado a cada uno de ellos.

<b>Recordatorio de solicitud de servicio en línea:</b>	Cuando un usuario tiene solicitudes de servicio pendientes enviadas en línea y no han sido verificadas, RITA envía un correo electrónico recordatorio al cliente para que verifique su solicitud enviada.
<b>Solicitud de servicio rechazada:</b>	Cuando las solicitudes de servicio enviadas por los usuarios son rechazadas, el propietario de la carga será notificado, incluyendo las notas para el rechazo.
<b>Solicitud de servicio aceptada:</b>	Cuando las solicitudes de servicio enviadas por los usuarios son aprobadas, la persona que envió la solicitud de servicio en línea será notificada sobre la aceptación de su solicitud. También recibirá el número de identificación de seguimiento de la carga junto con un hipervínculo a la página de seguimiento. Desde allí, el usuario puede seguir la disposición de la carga.
<b>Carga recibida:</b>	Cuando se recibe carga de múltiples envíos en una sola ubicación, RITA envía notificaciones automáticas por correo electrónico a los propietarios de la carga y a los socios (si son diferentes de los propietarios).
<b>Orden de liberación enviada:</b>	Las solicitudes de orden de liberación enviadas a través de un formulario manual o en línea activarán correos electrónicos de alerta a los solicitantes y a los operadores de RITA.
<b>Notificación de rechazo de orden de entrega:</b>	Cuando una solicitud de orden de entrega es rechazada por el operador RITA, la persona que presentó la solicitud de orden de entrega será notificada, junto con las notas de rechazo.
<b>Despacho de carga:</b>	Cuando un solo viaje incluye carga de varios envíos y se despacha a varias ubicaciones/destinatarios, RITA envía automáticamente notificaciones por correo electrónico a los propietarios de la carga y a los destinatarios (si son distintos del propietario) cuando la carga se despacha en un vehículo.
<b>Cancelación de Despacho:</b>	Si se cancela un despacho, los propietarios y destinatarios de la carga (si son diferentes del propietario) recibirán notificaciones automáticas de los cambios. Los operadores de RITA deberán proporcionar una explicación de la cancelación del envío.