Introducción y antecedentes de RITA

Antecedentes

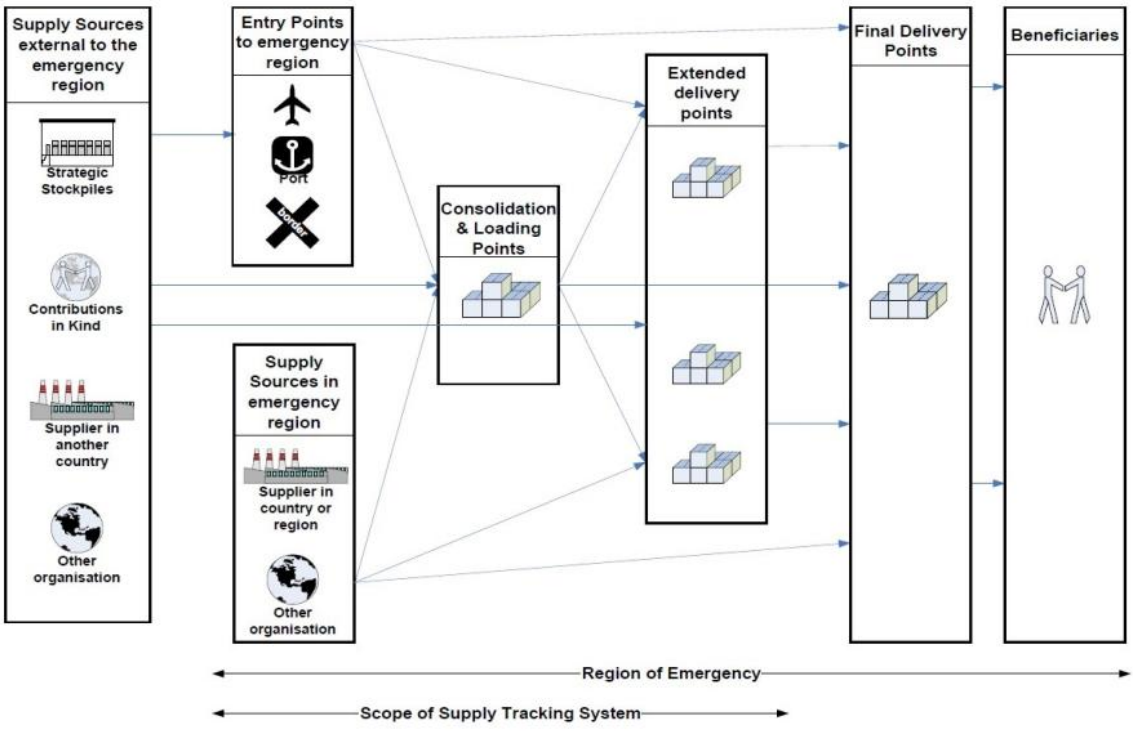
El PMA y el Grupo Integrado de Logística apoyan a la comunidad humanitaria en general durante una emergencia prestando servicios logísticos, que abarcan el almacenamiento y el transporte de los suministros (comúnmente conocidos como "**artículos de socorro**") desde los diversos puntos de entrada hasta 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.

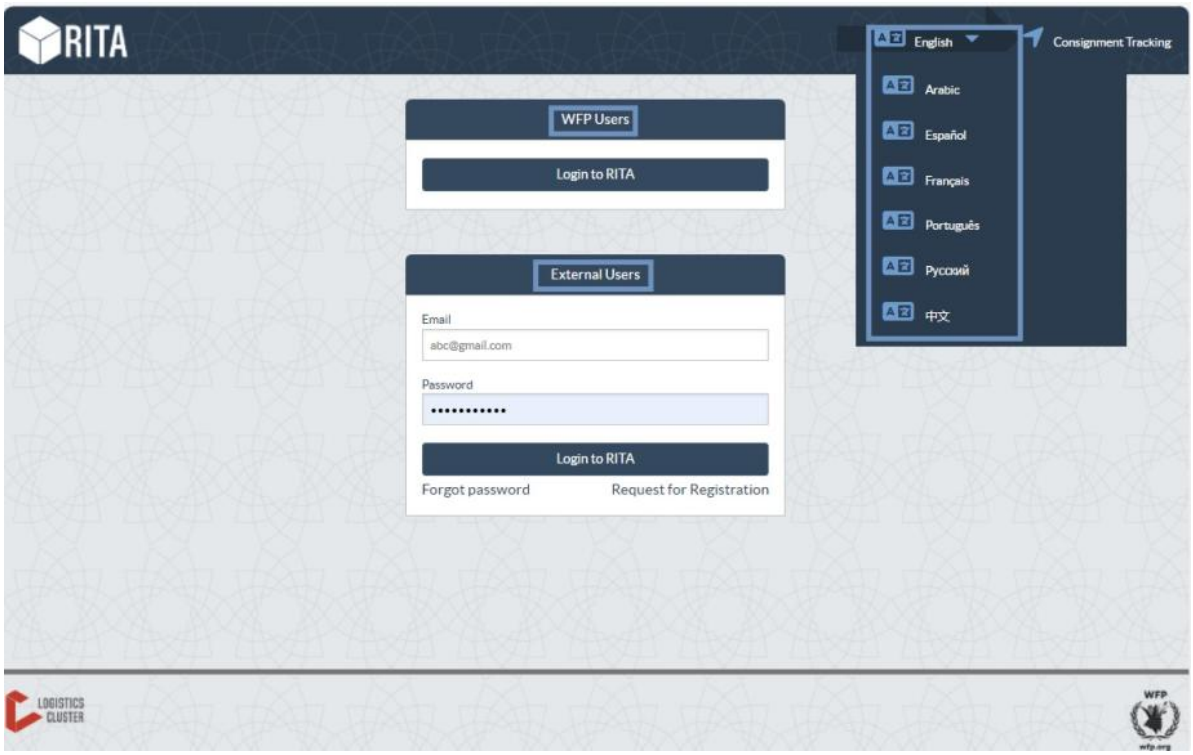
Acceso y navegación por RITA

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.

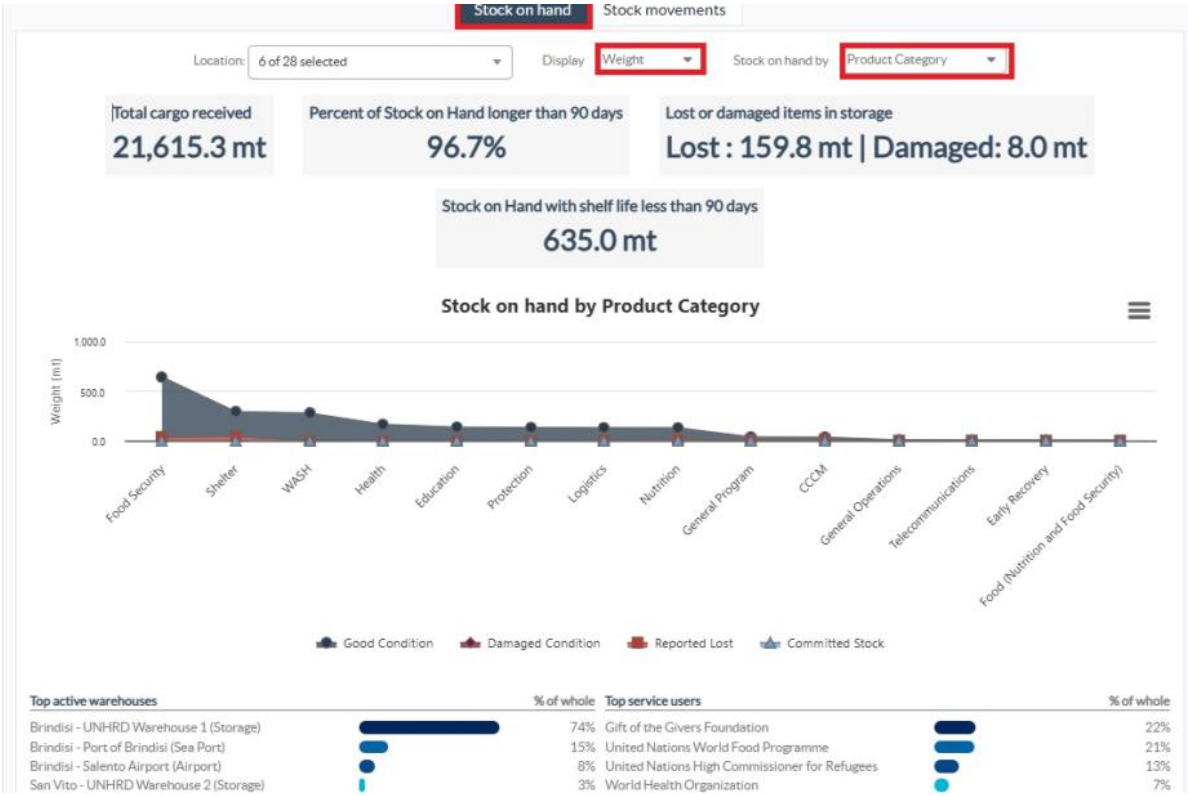


Inicio de sesión

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 para solicitar acceso. Una vez que los administradores de RITA asignan el acceso a la identificación del usuario (generalmente la dirección de correo electrónico), el operador recibe una contraseña predeterminada. Escriba estos valores en los campos "**Email**" y "**Password**" y haga clic en "**Login**".

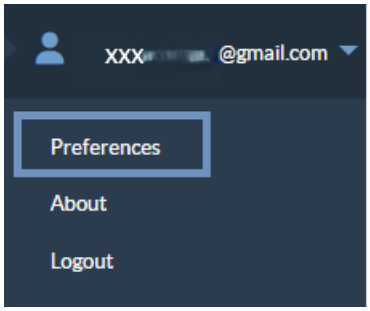
Ahora estará en el Menú Principal de RITA:



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

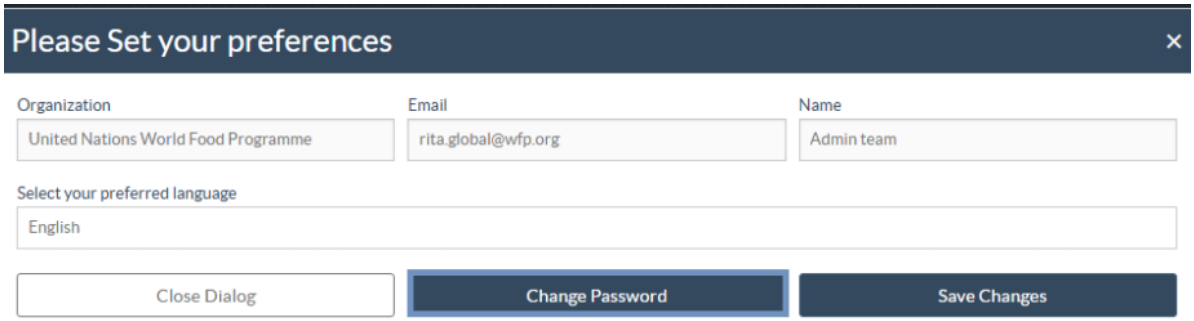
Nota: Para los Usuarios Externos, la contraseña debe ser cambiada después de iniciar la sesión. Para cambiar la contraseña, siga los siguientes pasos.

Paso 1: Después de iniciar sesión en RITA, haga clic en Preferencias desde la interfaz de usuario, como se muestra en la captura de pantalla.



Paso 2: Se abrirá el cuadro de diálogo Preferencias. Esta pantalla muestra la organización, la dirección de correo electrónico, el nombre y el idioma preferido del usuario.

Paso 3: Haga clic en el botón Cambiar contraseña dentro del cuadro de diálogo Preferencias.



Paso 4: Introduzca los detalles de la contraseña requerida siguiendo las instrucciones en pantalla. Haga clic en Guardar cambios para confirmar y aplicar la nueva contraseña.

Navegación por RITA

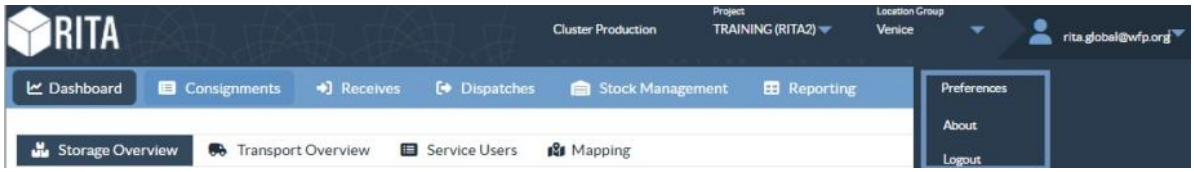
El Menú Principal de RITA tiene los siguientes elementos clave enumerados a continuación:

Logotipo de RITA: Al hacer clic en el logotipo de RITA desde cualquier lugar dentro de RITA, el operador volverá 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 "Logout" se saldrá de RITA.

Personalizar columnas

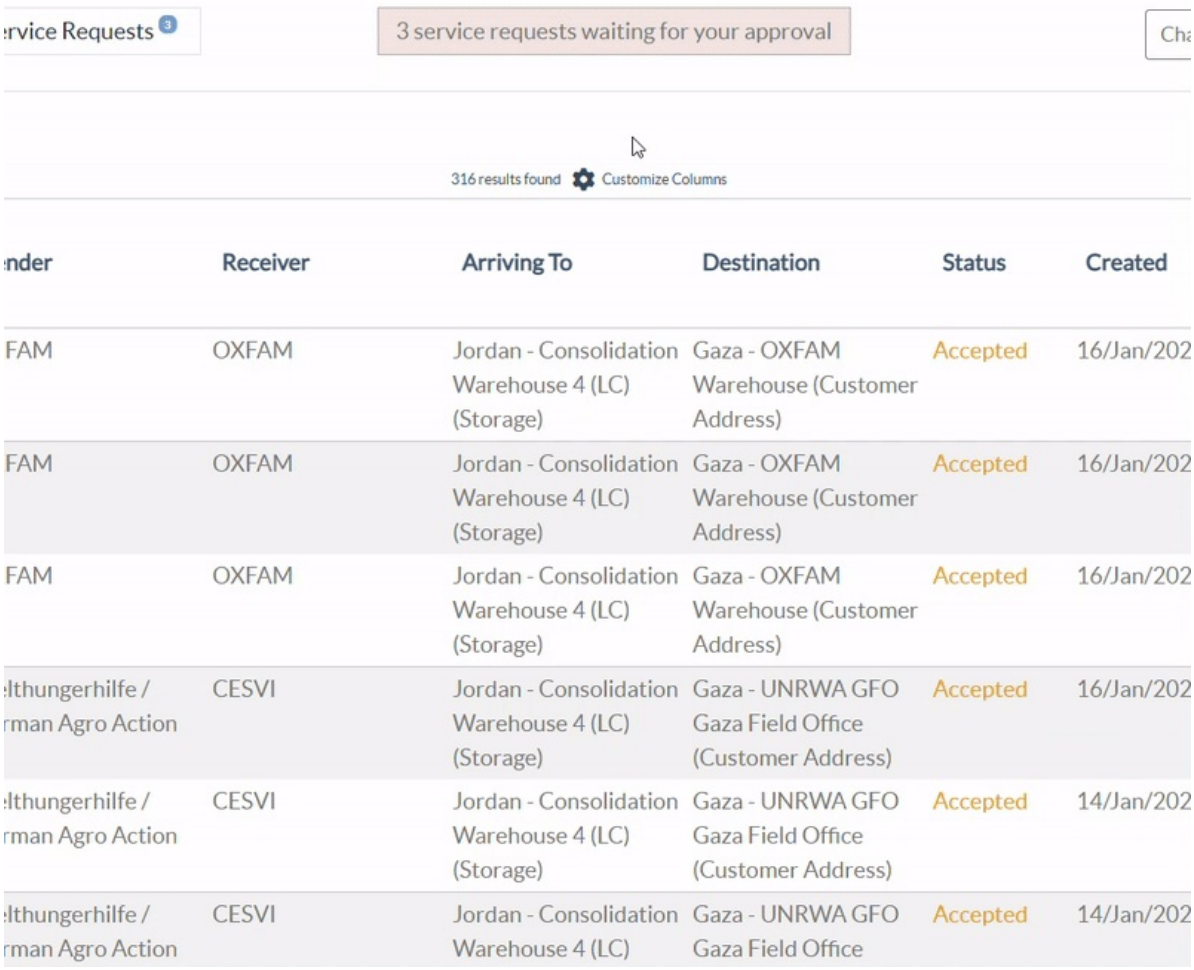
RITA ofrece una función flexible de Personalización de Columnas en varias pantallas que permite a los usuarios adaptar sus vistas de datos en función de sus necesidades y preferencias operativas. Esta funcionalidad permite a los usuarios mostrar sólo las columnas de información más relevantes.

En la pantalla Consignación, los usuarios pueden hacer clic en el botón "**Personalizar columnas**" para acceder a una lista completa de campos disponibles.

Entre ellos se incluyen:

- Campos principales como Envío, Referencia, Remitente, Destinatario, Destino, Estado, Fecha de creación del envío, Peso total (kg) y Volumen total (m^3).
- Detalles operativos como Anexos, Descripción del subproyecto, Cadena de frío, Mercancías peligrosas, Frágil, Regulado, Código de seguimiento, Creado por, Fechas de caducidad, Primera fecha de caducidad, Valor total (USD), Números de lote, Observaciones, Cantidad de unidades de transporte y Fecha prevista de llegada.
- Las columnas específicas disponibles varían de una página a otra, y se basan en el contexto.

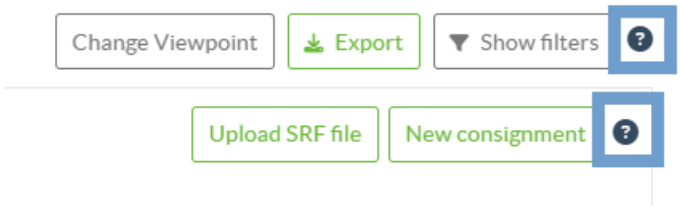
Marcando o desmarcando las casillas situadas junto a cada campo, los usuarios pueden controlar lo que se muestra en su pantalla. Una vez seleccionados los campos deseados, al hacer clic en "Guardar" se aplicará la nueva vista.



nder	Receiver	Arriving To	Destination	Status	Created
FAM	OXFAM	Jordan - Consolidation Warehouse 4 (LC) (Storage)	Gaza - OXFAM Warehouse (Customer Address)	Accepted	16/Jan/202
FAM	OXFAM	Jordan - Consolidation Warehouse 4 (LC) (Storage)	Gaza - OXFAM Warehouse (Customer Address)	Accepted	16/Jan/202
FAM	OXFAM	Jordan - Consolidation Warehouse 4 (LC) (Storage)	Gaza - OXFAM Warehouse (Customer Address)	Accepted	16/Jan/202
lthungerhilfe / rman Agro Action	CESVI	Jordan - Consolidation Warehouse 4 (LC) (Storage)	Gaza - UNRWA GFO Gaza Field Office (Customer Address)	Accepted	16/Jan/202
lthungerhilfe / rman Agro Action	CESVI	Jordan - Consolidation Warehouse 4 (LC) (Storage)	Gaza - UNRWA GFO Gaza Field Office (Customer Address)	Accepted	14/Jan/202
lthungerhilfe / rman Agro Action	CESVI	Jordan - Consolidation Warehouse 4 (LC)	Gaza - UNRWA GFO Gaza Field Office	Accepted	14/Jan/202

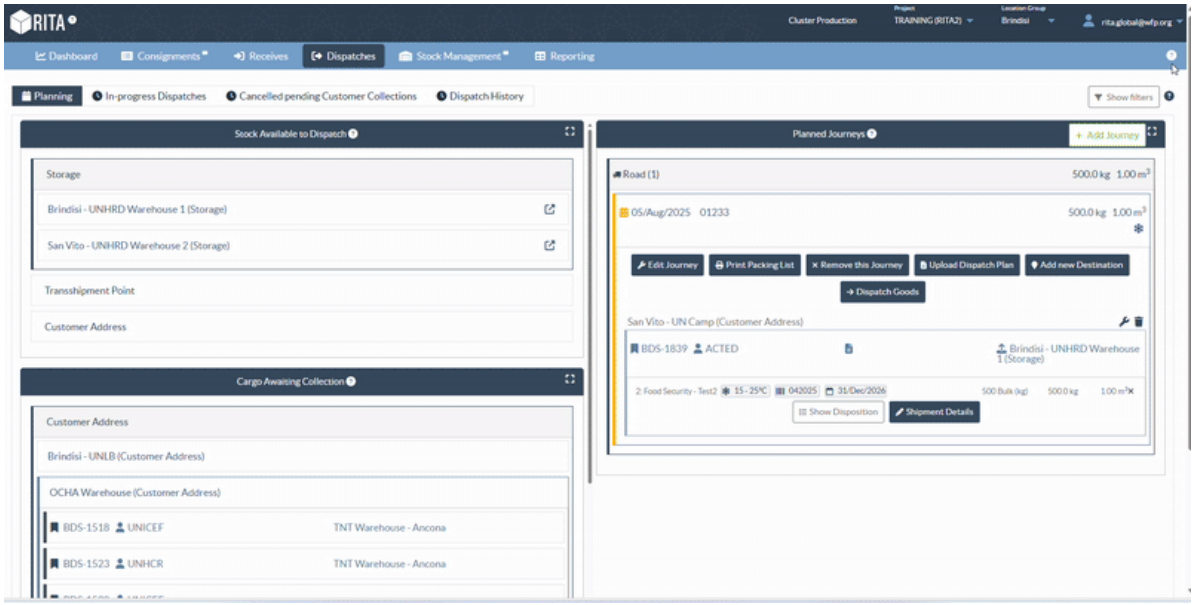
Iconos de ayuda

En varias pestañas de RITA (como**Despachos**, **Consignaciones** y **Gestión de Existencias**), los usuarios observarán un **pequeño icono con un signo de interrogación**junto a los títulos de las secciones (por ejemplo, "Despachos" como se muestra en la imagen inferior).



Este **icono de ayuda** es una función de soporte interactivo. Al hacer clic, redirige a los usuarios a la sección correspondiente de la **Guía del usuario en línea de RITA**, proporcionando instrucciones paso a paso y contexto útil específico para esa funcionalidad.

Por ejemplo: En la pestaña **Planificación de Despacho**, al hacer clic en el icono de ayuda junto a "Stock Disponible para Despacho" se abrirá la guía sobre cómo planificar un viaje utilizando el stock disponible.



Nota: El icono de ayuda también está disponible para los usuarios de RITA que envían solicitudes de servicio al Grupo Logístico utilizando el Formulario de Solicitud de Servicio (SRF) y el Formulario de Orden de Entrega (ROF).

Al hacer clic en el icono, los usuarios serán redirigidos a las correspondientes páginas de instrucciones en línea, como las Instrucciones en línea para el SRF o las Instrucciones en línea para el ROF, donde podrán encontrar orientación detallada sobre cómo cumplimentar y enviar correctamente los formularios.

Cuadro de mandos

El cuadro de mandos ofrece 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.
Envío de formularios de solicitud de servicio:	Las solicitudes de servicio enviadas a través del SRF manual o en línea activarán correos electrónicos de alerta a los solicitantes y a los operadores de RITA, notificando al personal 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.
Recordatorio de solicitud de servicio en línea:	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.
Solicitud de servicio rechazada:	Cuando las solicitudes de servicio enviadas por los usuarios son rechazadas, el propietario de la carga será notificado, incluyendo las notas para el rechazo.
Solicitud de servicio aceptada:	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.
Carga recibida:	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).
Orden de liberación enviada:	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.
Notificación de rechazo de orden de entrega:	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.
Despacho de carga:	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.
Cancelación de Despacho:	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.