

Informe final practica empresarial Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S – RLS Logistics

Natalia Garay Torres

Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales

Director

Henry Giovanni Moran Cuan

Magíster en Administración de Empresas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Negocios Internacionales

2022

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a mi madre, Nelly Torres Piñeres, quien no solo me brindo su apoyo incondicional en mi sueño de ser profesional, sino que me impulso con su calidez en cada obstáculo y celebró cada uno de mis triunfos como si fuera propio, sin su ejemplo, tenacidad y entrega no podría ser la mujer que soy hoy en día. A mi padre, Diomar Antonio Garay, por creer en mi y apoyarme con mis estudios desde la primaria, incluso en las situaciones mas difíciles, sin su sacrificio y amor no podría haber alcanzado ninguna de mis metas. Finalmente, a Dios por situarme en el lugar indicado, en el tiempo correcto.

Agradecimientos

Agradezco primeramente a mis padres, quienes a través de su ejemplo y amor incondicional me mantuvieron motivada en estos cuatro años llenos de aprendizaje, a los docentes que me formaron como profesional con sus conocimientos y experiencia, a los compañeros con los que luche para alcanzar esta meta, a los amigos que me ofrecieron su apoyo en los momentos más difíciles, a Lean Staffing por permitirme crecer como profesional en un entorno completamente diferente al esperado y al equipo de RLS Logistics Nashville, por todo su apoyo y acogida en tan especial grupo de trabajo.

Natalia Garay Torres

Contenido

Introducción	14
1. Informe final practica empresarial Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S – RLS Logistics. 15	
1.1 Justificación	15
1.2 Objetivos	16
1.2.1 Objetivo general	16
1.2.2 Objetivos específicos.....	16
2. Perfil de la empresa	17
2.1 Logotipo.....	17
2.2 Razón Social	17
2.3 Objeto Social.....	17
2.4 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato.....	18
2.5 Misión	18
2.6 Visión	18
2.7 Estructura organizacional.....	19
2.8 Portafolio de servicios.....	20
2.8.1 Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S	20
2.8.2 RLS Logistics.....	22
2.9 Aspectos del mercado	25
3. Cargo y funciones	26
3.1 Cargo.....	26

3.2 Funciones	26
3.2.1 Programación de citas para la recolección/entrega de mercancía	26
3.2.2 Reprogramación de Citas de recolección y/o entrega de mercancía	36
3.2.3 Proporcionar al Shipper o Receiver el (ETA) en caso de retraso.....	37
3.2.4 Reportar y/o actualizar el estado de las cargas en transito	38
3.2.5 Agendamiento especial de cargas con Preloads	39
3.2.6 Actualizar los recargos por combustible para las cargas.....	40
3.2.7 Agendar cargas para Tyson & Mars.....	42
3.2.8 Otras funciones.....	45
4. Marco referencial	45
4.1 Marco conceptual.....	45
4.2 Marco normativo.....	48
5. Aportes.....	50
5.1 Aportes del estudiante a la empresa.....	50
5.2 Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante	51
6. Conclusiones y recomendaciones.....	51
Referencias.....	53
Apéndices	55

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Servicios Lean Staffing 2022</i>	20
Tabla 2. <i>TMS utilizados para el agendamiento de citas</i>	27

Lista de figuras

Figura 1. Logo Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S – RLS Logistics	17
Figura 2. Organigrama empresarial de Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S	19
Figura 3. Organigrama empresarial de RLS Logistics.....	19
Figura 4. Productos y servicios de Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S.....	20
Figura 5. Cross docking en RLS Logistics	23
Figura 6. RLS cold storages en Estados Unidos	24
Figura 7. RLS integraciones de e-commerce.....	24
Figura 8. Cita agendada por correo electrónico	29
Figura 9. Cita agendada por llamada.....	30
Figura 10. Aplicación de llamadas a través de Microsoft Teams	31
Figura 11. Active Freights	31
Figura 12. Cargas On Hold.....	32
Figura 13. TMS E2OPEN	32
Figura 14. Reporte TMS E2OPEN.....	33
Figura 15. Reporte detallado TMS E2OPEN	33
Figura 16. Reporte de carga TMS RLS Link	34
Figura 17. Carga lista para despachar RLS Link.....	34
Figura 18. Solicitud de re-agendamiento.....	36
Figura 19. Detalles cita COSTCO TRAFFIC.....	36
Figura 20. Nuevo ETA	37
Figura 21. Reporte de nuevo ETA a través de correo electrónico	37
Figura 22. Re-agendamiento por parte del consignatario de la mercancía	38

Figura 23. <i>Actualización de la carga en el TMS.</i>	38
Figura 24. <i>Reporte de carga bajo procedimiento de preload</i>	40
Figura 25. <i>Reporte de precarga al Shipper</i>	40
Figura 26. <i>Excel Recargos por combustible</i>	41
Figura 27. <i>Reporte de Rate</i>	41
Figura 28. <i>Actualización del Rate</i>	41
Figura 29. <i>TRANSPLACE buscador de carga</i>	42
Figura 30. <i>Reporte de carga TRANSPLACE</i>	42
Figura 31. <i>Estructura de correo para solicitar cita de recolección para MARS</i>	43
Figura 32. <i>Solicitud de re-agendamiento</i>	43
Figura 33. <i>Reporte de carga TYSON</i>	44
Figura 34. <i>Agendamiento de cita por correo para carga TYSON</i>	44
Figura 35. <i>Road Weight Limitations</i>	50

Lista de apéndices

Apéndice A. <i>Carga devuelta (RA Load) al cargador por inconsistencias.</i>	55
Apéndice B. <i>Organigrama equipo RLS Nashville – Lean Staffing</i>	56

Resumen

Este informe final contiene el aprendizaje obtenido en seis meses de práctica a través de mis funciones como coordinador logístico y appointment setter en un entorno remoto e internacional. La industria del transporte por carretera en Estados Unidos requiere de bastos conocimientos en materia de logística, contacto directo con las partes involucradas en la cadena de suministro y del manejo de diferentes softwares de gestión de transporte (TMS), conocimientos que adquirí a través de las funciones asignadas por RLS Logistics, que pude complementar con los adquiridos previamente en el énfasis de distribución física internacional y que se evidencian a lo largo de este documento junto a sus respectivos procesos, tablas y figuras.

Palabras clave: cadena de suministro, logística, 3PL, TMS, distribución física internacional

Abstract

This final report is the result of six months of learning through my internship as logistics coordinator and appointment setter in a remote and international environment. The trucking industry in the United States requires a lot of knowledge in logistics, direct contact with the parties involved in the Supply chain and the use of different Transportation Management Systems (TMS), knowledge that I was able to acquire through my role at RLS Logistics and that I could complement with my knowledge of International Physical Distribution, which is presented in this report through different processes, tables and figures.

Keywords: supply chain, logistics, 3PL, TMS, international physical distribution

Glosario

Appointment: espacios dispuestos por las bodegas para la recolección y entrega de la mercancía, puesto que estas manejan horarios específicos para las operaciones de carga y descarga.

Bodega: también conocido como warehouse, es el espacio físico en el que se almacenan las cargas hasta el momento en que son despachadas.

Bill of Lading: documento utilizado como contrato de transporte con el que se transfiere la responsabilidad del flete de la mercancía al transportista, asimismo, el BOL indica la información detallada de la mercancía.

Broker: intermediario el cual tiene como función unir al cargador con el transportista y organizar los fletes de acuerdo con los requisitos y horarios de ambas partes.

Cadena de suministro: proceso que involucra todas las actividades necesarias para que el producto, desde su fabricación hasta sea despachado hasta el consumidor final.

Carrier: también conocido como transportador o transportista, es el individuo o empresa dedicada al transporte y distribución de cargas, en el caso de la industria de la logística, desde la bodega del vendedor hasta la del comprador.

Customer: persona o empresa que solicita el movimiento de la mercancía y paga por este hasta que la carga es despachada.

Delivery: proceso en el que la carga es despachada en la bodega del consignatario.

Full Truckload (FTL): modalidad en la que se distribuyen cargas que ocupan la totalidad del camión, servicio por el cual paga exclusivamente un único cliente y se suele utilizar para más de doce pallets.

Less than Truckload (LTL): modalidad en la que se transportan cargas de varios remitentes en un mismo camión y que suelen ser menores a 6 pallets.

Nearshoring: modelo con el que una empresa transfiere parte de sus procesos a terceros en países cercanos.

Pickup: proceso en el que la mercancía es recogida en la bodega del cargador.

Plan date: plan trazado por el cliente con el que se determina la fecha de recolección y entrega de la mercancía.

Proof of Delivery: también conocido como POD, es el documento suministrado por el transportista el cual constituye la prueba escrita de la entrega de la mercancía.

PO Number: número único asignado a una orden de compra, es decir, al documento oficial que precisa los detalles del producto negociado entre el proveedor y el comprador, para que este referencie el pedido y permita hacer el seguimiento de la mercancía en tránsito

Receiver: es quien supervisa la descarga de la mercancía y verifica que no haya excesos, faltantes o daños (OS&D) y firma la prueba de entrega (POD) pues su bodega es el destino de la mercancía.

Shipper: es quien se encarga de supervisar y embalar correctamente la carga pues en su bodega se recogerán las mercancías.

Third Party Logistic: también conocido como 3PL, es un operador que se encarga de subcontratar servicios de logística que van desde el almacenamiento hasta la entrega de mercancía, trabajando con todas las partes involucradas en la distribución de la mercancía.

Transport Managment System: software que permita la gestión de la logística del transporte en la cadena de suministro de una empresa.

Introducción

El éxito en la etapa de distribución y transporte de la cadena logística para la industria del transporte por carretera en Estados Unidos requiere la coordinación entre las partes involucradas en el proceso de contacto con el cliente, de la negociación del flete con el transportista, creación de la carga en el sistema de transporte, del correcto agendamiento de citas para la carga y descarga de la mercancía en las bodegas del *shipper* y *receiver* y del seguimiento de la carga en tránsito y apoyo a las transportistas a través del equipo de T&T. La modalidad FTL es la mejor forma de transportar cargas de gran volumen o con condiciones delicadas, las cuales abarcan el camión en su totalidad y pertenecen al mismo cliente, contrario a la modalidad LTL, los tiempos de tránsito y costos presentan altos rendimientos y son menores las posibilidades de daños, variables especialmente importantes para el transporte de productos congelados o refrigerados.

El presente informe expone los conocimientos adquiridos durante mi práctica empresarial de seis meses con el proveedor de servicios nearshore Lean Solutions Group, en el cargo de Coordinador Logístico/Appointment Setter para el *A Team* de RLS Logistics, 3PL especializado en proveer servicios de transporte, almacenamiento, etc., en la cadena de suministro a temperatura congelada, rol en el que me fueron asignadas funciones relacionadas con el agendamiento de citas para la carga y descarga de la mercancía, manejo de múltiples softwares de gestión de transporte, contacto directo por llamada o correo con los encargados de las bodegas y los representantes del cliente, actualización de recargos por combustibles, reportes de horas estimadas de llegada de los transportistas a sus entregas así como de los problemas que surgen en el tránsito de la mercancía, lo que me permitió afianzar mis conocimientos en materia de distribución física internacional.

1. Informe final practica empresarial Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S – RLS

Logistics

1.1 Justificación

Las cadenas de suministro son complejas, pues son múltiples las partes y los procesos involucrados desde que el cliente crea su pedido hasta que su carga es entregada en la bodega del consignatario, por lo que solo la armonía entre dichas partes permite evitar los posibles retrasos en la carga y/o descarga de la mercancía, los daños en el producto por mala manipulación, los recargos y tarifas adicionales por inconvenientes durante el tránsito y demás situaciones que limiten la óptima culminación de la operación logística. Es por esto por lo que las industrias relacionadas en el campo de la distribución física internacional están cada vez más interesadas en capacitar y contratar personal apto para el desarrollo de estos procesos, por lo que implementan modelos de *nearshoring* con los que mueven ciertas operaciones a países como Colombia.

El desarrollo de la practica empresarial con *Lean Staffing Solutions* permite la vinculación directa con una empresa de logística americana, para que el estudiante no solo pueda involucrarse en una cultura empresarial diferente a la propia, sino que pueda mejorar sus habilidades de comunicación, trabajo en equipo, idiomas y adquiera experiencia laboral en un entorno real e internacional mientras que complementa los conocimientos adquiridos durante la carrera y cumple con las tareas y metas establecidas por la empresa.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Obtener nuevos conocimientos en la industria de transporte por carretera en los Estados Unidos, aplicando así las habilidades teórico-prácticas y conocimientos previamente adquiridos en la carrera, para poder obtener experiencia profesional en un ambiente internacional.

1.2.2 Objetivos específicos

Analizar y comprender el funcionamiento de la Industria del transporte por carretera en Estados Unidos a través de la modalidad FTL, los actores que componen la cadena de suministro y la regulación vigente para los conductores.

Obtener pleno conocimiento en el manejo de los Sistemas de Gestión de Transporte (TMS) utilizados en esta industria para las operaciones logísticas.

Conocer los procesos logísticos necesarios para el éxito en la operación de transporte de mercancías desde la bodega del *Shipper* hasta la bodega del *Receiver*.

Fortalecer mis habilidades en segunda lengua, de adaptación y trabajo en equipo al realizar la practica en un ambiente de negocios internacional.

Apoyar las operaciones de RLS Logistics, para cumplir con las expectativas y funciones planteadas para el cargo, fortalecer mi conocimiento en materia de logística y adquirir experiencia laboral.

2. Perfil de la empresa

2.1 Logotipo

A continuación, se presentan los logotipos tanto de *Lean Solutions Group*, empresa con la que fue realizada la practica empresarial, como de *RLS Logistics*, empresa con la que fui vinculada directamente para el desarrollo de mis funciones.

Figura 1. Logo Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S – RLS Logistics



Tomado de Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S (2022).

2.2 Razón Social

El nombre de la empresa con la que realice la práctica es Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S y su NIT es 900.592.737-3.

2.3 Objeto Social

Lean Solutions Group es un proveedor de servicios *nearshore* con más de 8 años de experiencia, el cual ofrece soluciones empresariales de alta calidad en materia de personal, tecnología, marketing y ventas a empresas con sede en Estados Unidos y Canadá, ayudando a más de 300 clientes a centrarse en la reducción de costes y el aumento de su rendimiento general. Para lograrlo cuenta con más de cinco mil profesionales altamente formados, bilingües y motivados en un entorno de ritmo rápido.

Por otra parte, *RLS Logistics*, empresa vinculada a *LSG* en la que desarrolle mi papel de coordinador logístico, es una compañía *3PL* especializada en proveer soluciones para la cadena de frío en todo Estados Unidos a través de servicios de transporte, almacenamiento y embalaje a temperatura controlada para cargas *LTL* y *FTL*. Asimismo, ofrece cinco instalaciones completas en la región con espacio de almacenamiento de congelados, refrigerados y secos.

2.4 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato

Dirección: Carrera 27 No. 29-145. Parque caracolí centro comercial, piso 16.

Corporativos: practicasempresariales@leangroup.com / solicitudes@leangroup.com

Jefe inmediato: Veronica Larrotta - vlarrotta@leangroup.com - (+57) 322 400 2875.

2.5 Misión

La misión de *Lean Solutions* es ser una empresa colombo americana especializada en proveer servicios de soporte operacional a distancia (*nearshoring*) a empresas del sector de logística y transporte, soportado con sistemas de tecnología de comunicación eficientes, equipos de trabajo competentes y experimentados, y procesos caracterizados que permiten la continuidad operativa de nuestros clientes y la satisfacción de las partes interesadas.

2.6 Visión

Para el año 2025 *Lean Solutions Group* será líder a nivel nacional en el modelo de servicios *nearshoring*, a través de tecnología innovadora y la implementación de procesos estandarizados y lecciones aprendidas, que aseguren calidad y la fidelización de nuestros clientes.

2.7 Estructura organizacional

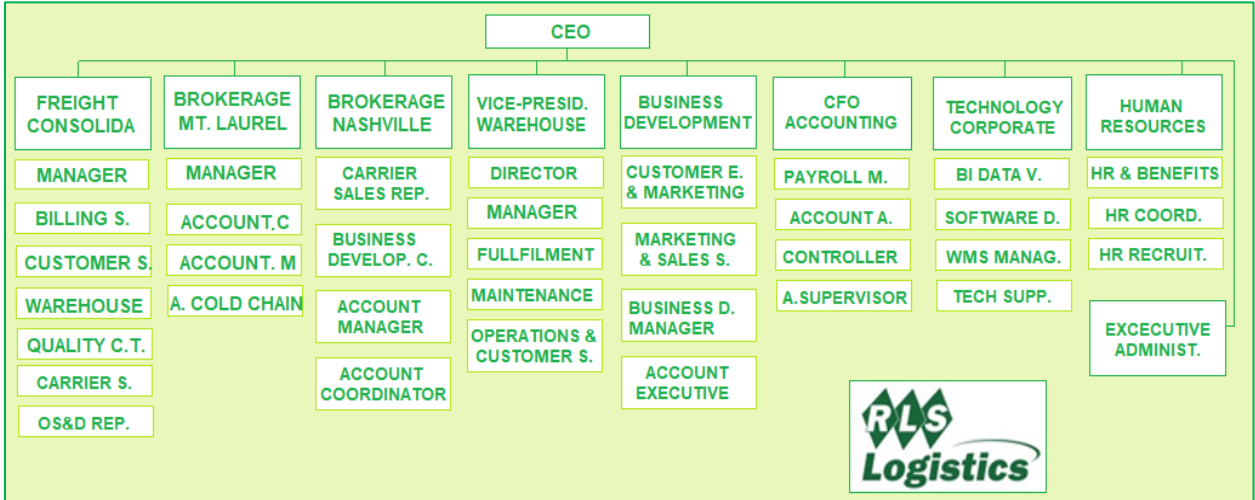
A continuación, se presenta el organigrama de *Lean Solutions Group* seguido del organigrama de *RLS logistics*.

Figura 2. Organigrama empresarial de Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S



Adaptado de Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S (2022).

Figura 3. Organigrama empresarial de RLS Logistics



Adaptado de RLS Logistics (2022).

2.8 Portafolio de servicios

2.8.1 Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S

Actualmente *Lean Solutions Group* se divide en 5 líneas de servicios las cuales se presentan en la siguiente figura:

Figura 4. *Productos y servicios de Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S*



Tomado de Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S (2022).

- *Lean staffing*: permite a las empresas mejorar su rendimiento general, optimizar costes y aumentar su rentabilidad al proveer profesionales bilingües adecuados para puestos de nivel inicial en dos áreas:

Tabla 1. *Servicios Lean Staffing 2022*

Soluciones logísticas	Servicios de back office
<i>Data Entry</i> Personal que mantiene las diferentes bases de datos actualizadas al introducir nueva información de los clientes.	<i>Operations Analyst</i> Personal que presta apoyo a la gestión de datos, a los informes de los clientes y a los procesos comerciales.
<i>Assistant Dispatcher</i> Personal que desarrolla, comunica y realiza el seguimiento de la carga en función de las necesidades de los clientes y sus horarios.	<i>Debt Collector</i> Personal responsable de asegurar fondos, y recuperar los pagos atrasados, préstamos o facturas.
<i>Customer Care Assistant</i> Punto de contacto principal entre la empresa norteamericana y sus clientes.	<i>Tech Support</i> Agentes de soporte técnico que proporcionan resolución de problemas técnicos y de red a los usuarios finales.
<i>Safety Analyst</i> Personal que ayuda al Departamento de Seguridad a aplicar políticas, programas y demás acciones en materia de seguridad.	<i>Customer Service Agent</i> Personal que proporciona información sobre producto o servicios con el fin de resolver cualquier problema emergente que puedan tener las cuentas de los clientes.
<i>Documentation & Accounting analyst</i> Personal que realiza procedimientos de contabilidad	<i>Administrative Assistant</i> Personal encargado del mantenimiento de archivos,

Soluciones logísticas	Servicios de back office
general, comercial, de fondos y gubernamental.	realización de entrevistas, recepción de correo, siempre reportando información relevante para los supervisores.

Adaptado de *Lean Staffing*.2022.

- *Lean tech*: provee personal altamente cualificado para llevar a cabo sus proyectos de software en poco tiempo, especializándose en la contratación, formación e incorporación de empleados que se incorporan al flujo de trabajo existente en su empresa a un menor coste a través de *tecnología* (al manejar las mejores herramientas de creación de software como React, PHP, Java, Ionic, Python, AWS, Selenium, Wordpress, etc.), PMB (al proveer un equipo de que crea, mantiene o potencia aplicaciones excepcionales, encargándose del complejo proceso de implementación, diseño y desarrollo utilizando su experiencia tecnológica de vanguardia) y educación (Lean Tech University incluye formación técnica y de habilidades blandas que proporcionan resultados cada vez mejores para su empresa.
- *Lean sales*: se especializa en la contratación y formación de los mejores representantes de ventas, formados específicamente para vender su producto o servicio a través de soluciones de contratación, estrategias de generación de leads y programas de entrenamiento y capacitación en ventas.
- *Lean marketing*: provee profesionales dedicados al marketing que impulsan los esfuerzos de marketing de las empresas contratantes a través de servicios de diseño, servicios de marketing digital, así como servicios de fotografía y producción videográfica.
- *Lean BPO*: provee servicios adaptados a las necesidades de sus clientes que incluyen profesionales con talento, servicios de *back-office* (como funciones de RRHH, facturación, entrada de datos, programación, etc.) servicios profesionales (psicológicos, paralegales, ejecutivos, etc.) y servicios de apoyo al cliente.

2.8.2 RLS Logistics

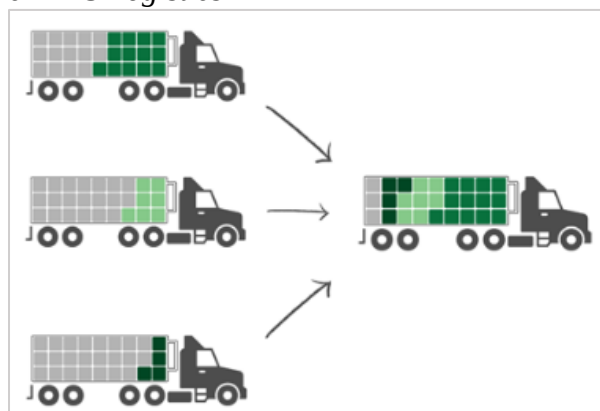
RLS Logistics provee soluciones para la cadena de frío en Estados Unidos a través de tres pilares: Logística en el Transporte de Alimentos (bajo control de temperatura), Almacenamiento en frío y *E-Commerce Fulfillment*.

- *Logística en el transporte de alimentos*: RLS ofrece una amplia gama de soluciones logísticas y de gestión de la cadena de suministro para que sus productos lleguen a su destino en el momento oportuno, a la temperatura adecuada y al menor coste posible. Con nuestros servicios de transporte de alimentos refrigerados y congelados, RLS puede entregar con seguridad sus productos a través de los siguientes programas listados.
- *Accelefrate®*: es un programa que ofrece soluciones de gestión de transporte y de múltiples proveedores, lo que permite a los clientes beneficiarse de la reducción de los costes de transporte con la comodidad de asociarse con un proveedor logístico de calidad.
- *Freight brokerage*: junto con nuestro equipo de Agentes de Transporte (Brokers) Certificados, dispondrá de una solución personalizada para el manejo de cargas LTL y FTL lo que le permitirá obtener un rendimiento óptimo y ahorrar costes, a la vez que proporciona datos de inteligencia empresarial que permiten a su empresa crecer continuamente.
- *LTL shipping*: su programa de envío LTL permite a los clientes elegir llevar su inventario en un Cold Storage de RLS o que el producto sea recogido en una de sus instalaciones, además pueden utilizar horarios especiales y centros de distribución de temperatura controlada. Ofrecemos pick-ups semanales en almacenes externos, *docks* o *co-packer*.
- *Walmart consolidation program*: RLS ofrece programas de consolidación de Walmart para cargas congeladas y refrigeradas. Los clientes que venden a Walmart se benefician de nuestro programa de entrega en un día específico, a todos los centros de distribución, con precios

reducidos.

- *3PL warehouse cold storage*: sus almacenes de temperatura controlada son energéticamente eficientes y rentables para la manipulación de sus productos con los más altos estándares de seguridad alimentaria. Ofreciendo espacio de almacenamiento 3PL congelado y refrigerado, nuestro equipo puede dar servicio a la mayoría de los productos básicos.
- *Cross docking warehouse*: después de que los productos pre-etiquetados y paletizados lleguen a nuestro almacén de *cross docking* de Newfield, NJ, nuestro equipo de expertos en cadena de frío consolida y clasifica los productos en camiones para ser enviados a ubicaciones en todo el país. A través de este programa, los clientes pueden enviar productos a minoristas, servicios de alimentación y mucho más.

Figura 5. *Cross docking en RLS Logistics*

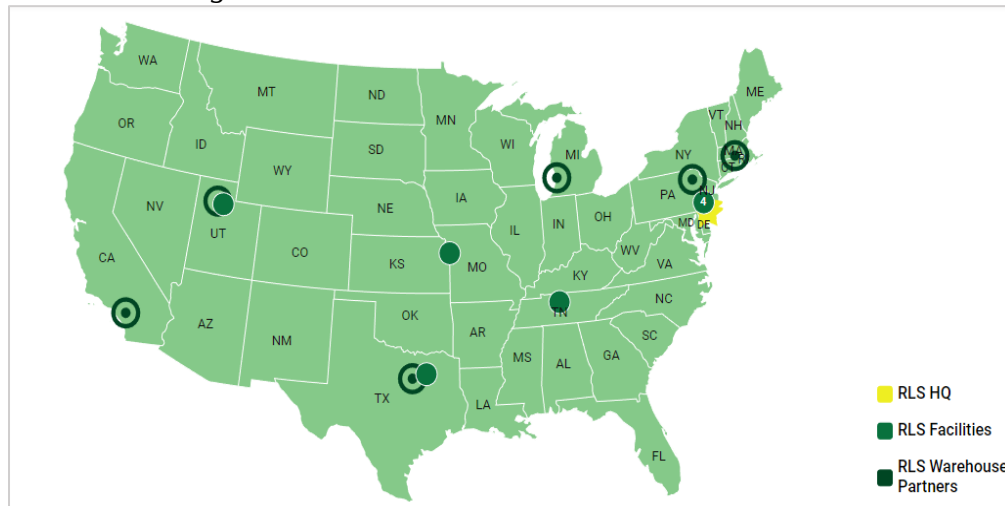


Tomado de RLS Logistics (2022).

- *Almacenamiento en Frío*: los almacenes de temperatura congelada de RLS están ubicados estratégicamente para maximizar la eficiencia de la cadena de suministro. Nuestras instalaciones de almacenamiento en frío congelado y refrigerado son energéticamente eficientes y rentables para la manipulación de productos y están certificadas por el British

Retail Consortium (BRC) - Global Standard. Nuestro sistema de gestión de almacenes proporciona un control de inventario en tiempo real, una gestión de pedidos justo a tiempo, un seguimiento de la productividad e informes personalizados.

Figura 6. *RLS cold storages en Estados Unidos*



Tomado de RLS Logistics (2022).

- E-Commerce Fulfillment: ofrecen servicios de valor añadido de gran volumen para el cumplimiento del comercio electrónico, *kitting* y *assembly* para B2B y B2C, *pick and pack*, etc., en cuatro lugares estratégicos del país: Nueva Jersey, Kansas, Texas y Utah. Podemos proporcionar el transporte terrestre rápido a través de los Estados Unidos en tres días o menos.

Figura 7. *RLS integraciones de e-commerce*



Tomado de RLS Logistics (2022).

2.9 Aspectos del mercado

Lean Staffing ofrece servicios de *nearshoring*, especializados en el sector del transporte y la logística, tanto a nuevos empresarios como a grandes empresas con sede en EE. UU permitiendo a sus clientes optimizar costes y mejorar su rentabilidad. Dichas empresas pertenecen a diferentes sectores, como: El sector de logística y transporte, Sector finanzas y procesamiento de pagos, Sector contabilidad, Sector servicios de seguros, Sector SAAS, Sector sanidad y Sector tecnología a través de soluciones adaptadas a cada campo. El estudio “*Nearshore in Latin America as a platform for growth*” del International Data Corporation (2015) determina que la proximidad de América Latina a los Estados Unidos, las ventajas económicas y el personal brindado por el país puede ser una ventaja competitiva y una plataforma de crecimiento para las empresas estadounidenses que generan valor empresarial al trasladar elementos de su operación a nuestro país. La directora de PROCOLOMBIA, Flavia Santoro expreso en un dialogo para Portafolio que a la fecha han “segmentado más de 1.150 empresas, contactado a 935, de las cuales 165 han manifestado un interés en establecerse en nuestro territorio, mientras que 61 nos han certificado proyectos de inversión con negocios por valor de mil setenta y dos millones de dólares” (Casas, 2022, párr. 16).

Por otra parte, RLS logistics transporta una variedad de productos alimenticios congelados y refrigerados, que en su mayoría se dividen en productos terminados y materias primas, los cuales despacha a más de 2.800 distribuidores de servicios de alimentación y minoristas en todo Estados Unidos como Costco Wholesale, Walmart, H-E-B, entre otros, a través de sus servicios especializados en todos los requisitos en el manejo de la distribución en la cadena de frío. Solo en 2021 el “mercado de la logística de la cadena de frío en Norteamérica se valoró en 97.700noventa y siete mil setecientos millones de dólares” (Precedence Research, 2022).

3. Cargo y funciones

3.1 Cargo

Coordinador logístico & scheduling representative.

3.2 Funciones

3.2.1 Programación de citas para la recolección/entrega de mercancía

Para el óptimo proceso de transporte de las cargas negociadas con uno de sus mayores clientes, *Rich Products Corporation*, fue necesaria la programación de citas con las bodegas de los cargadores o consignatarios, para las cuales se tuvo en cuenta:

- La cantidad de millas desde el punto de recolección hasta el punto de entrega: por lo general el conductor puede realizar viajes directos (de menos de 200 millas) o transitar hasta 500 millas por día, esto sin superar el límite de 11 horas de manejo establecido por el *FMCSA*.
- La disponibilidad horaria de la bodega: si bien la mayor parte de las bodegas manejan horarios diurnos, nocturnos o se mantienen abiertas las 24 horas, pudiéndose agendar las citas de acuerdo con dichos horarios, existen bodegas que manejan periodos de tiempo específicos (*Window time*) en los que se le permite recoger/descargar la mercancía al conductor por orden de llegada (*FCFS*).
- Festividades y Fenómenos naturales: las festividades relativas a cada Estado pueden modificar las horas de operación de las bodegas, asimismo, fenómenos naturales como tormentas de nieve pueden generar cierres en estas y retrasos en las citas preestablecidas.

- Agendamiento a través de e-mail, llamada o plataforma web: para concretar correctamente las citas fue necesario identificar la forma de agendamiento correspondiente a cada bodega, siendo la más común el agendamiento por correo electrónico, seguido del uso de softwares de agendamiento propios o que agrupan diferentes empresas (tales como *Retalix*, *i3PL*, *One Network*) y llamadas telefónicas a través de la plataforma *teams*.
- Plan date: en su sistema de gestión de cargas, el cliente dispone una fecha estimada de recolección y entrega de mercancía (*plan date*), las citas deben solicitarse en base a esta información pues es de alta sensibilidad.

Asimismo, es importante conocer los tipos de citas y como estos deben agendarse antes de detallar el procedimiento de esta función.

- Citas por plataforma: son aquellas deben agendarse a través del TMS del *Shipper/Receiver*. Actualmente se manejan más de veinte plataformas para el agendamiento de citas, dichas plataformas requieren credenciales propias, diferentes procedimientos y puede tomar hasta 48 horas obtener la aprobación de la cita (o ser instantáneo).

Tabla 2. *TMS utilizados para el agendamiento de citas*

Transport Management System (TMS)	Procedimiento
E2open Supply Chain Software	Como se describió previamente, se pueden agendar citas directamente en la opción “Appoint loads” con el TMS ID de la carga.
Retalix Web Scheduling & Tendering	Seleccionamos la bodega en la que se recoge o despacha la carga, su ubicación e ingresamos el PO#, luego seleccionamos la fecha por agendar en el calendario, añadimos la hora en el área de comentarios y solicitamos la cita.
i-3PL Supply Chain Control System	Seleccionamos la ubicación de la bodega, el tipo de operación (inbound o outbound), si el proceso es live o drop, añadimos el PO# y el código del customer. Luego seleccionamos la fecha y hora para la cita.
Lineage Link Unified Supply Chain Management Platform	Ingresamos la locación de la bodega, el PO# de la carga y el SCAC, luego seleccionamos la fecha y hora de la cita que queremos agendar.

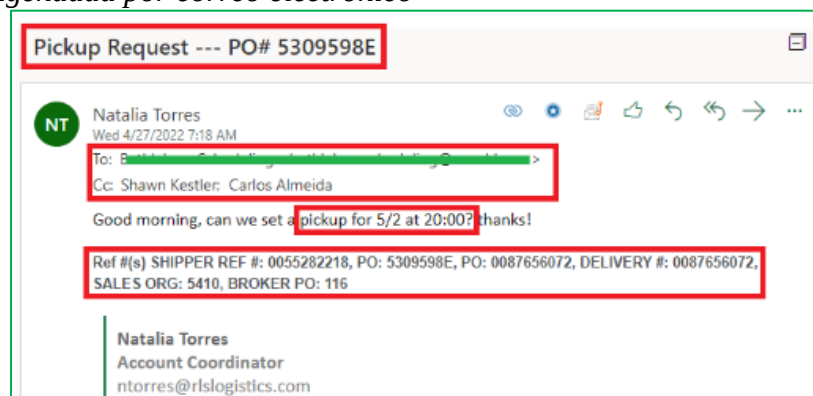
Transport Managment System (TMS)	Procedimiento
One Network	Ingresamos al portal de Logistics Network, buscamos el PO# acompañado por un “*” y seleccionamos la bodega correspondiente a la carga, una vez allí hacemos clic en la opción de <i>scheduling – live</i> y seleccionamos la fecha y hora para la cita.
Publix PASS Sheduling Software	Ingresamos el PO# de la carga, así como el correo de contacto, SCAC y nombre del Carrier. Añadimos los datos correspondientes al lugar de recolección de la mercancía, seleccionamos la fecha/hora de la cita y enviamos la solicitud.
Target Dock Scheduling Partner Portal	Ingresamos el PO# de la carga, la locación de la bodega y demás datos requeridos, luego seleccionamos la fecha y hora de la cita. La aprobación/rechazo de esta toma 24 horas aproximadamente.
Meijer MWS Appointment Sheduling	Ingresamos el PO# de la carga, datos de contacto y detalles de la mercancía. Seleccionamos la fecha/hora de la cita y enviamos la solicitud.
Capstone Logistics TMS	Seleccionamos la bodega a la que se envía la carga, añadimos el PO#, los detalles de la mercancía y solicitamos la fecha/hora requerida.
Manhattan Active Supply Chain Software	Ingresamos el PO# de la carga, la bodega a la que se despacha, así como la fecha y hora requerida. El software recomienda las citas disponibles por lo que seleccionamos la de mayor conveniencia.
Costco Transportation Management System	Ingresamos el código de la bodega a la que se dirige la carga, su ZIP Code, el PO# y la cantidad de pallets en la opción de requerir citas. Luego de verificarse el PO# solicitamos la fecha/hora de la cita y añadimos los detalles de la carga.
Bozzutos – SCORE Supply Chain System	Ingresamos el PO# de la carga, así como el código del Carrier, luego seleccionamos la cita de mayor conveniencia entre las disponibles.
Walmart Retail Link	Ingresamos al <i>scheduling 2.0</i> , seleccionamos la opción de <i>new delivery</i> y añadimos el PO# junto a los detalles de la carga, luego seleccionamos una de las citas disponibles.
Opendock Dock Sheduling Software	Buscamos la bodega con la dirección de esta, y seleccionamos la opción de <i>schedule</i> , la plataforma nos redirecciona al portal de agendamiento de cada cliente, allí seleccionamos el shipper/receiver, la cita que necesitamos y añadimos el po#, el scac y otros comentarios.
Amazon Carrier Central	Abrimos el portal, seleccionamos la bodega a la que se dirige la carga, ingresamos el PO#, el numero de la carga y la cantidad de pallets, luego seleccionamos la fecha y hora conveniente para la cita.
Burris Logistics Supply Chain Portal	Ingresamos el PO#, la ubicación de la bodega y demás datos de la carga, luego añadimos los datos de contacto y seleccionamos la fecha y hora de la cita para después solicitarla.
Cheney Brothers Vendor Scheduling System	Buscamos el PO# de la carga y seleccionamos una de las citas disponibles en el calendario desplegable.

Transport Management System (TMS)	Procedimiento
Inter-County Bakery Supply	Completamos el formulario de la plataforma con el PO#, información de contacto y demás detalles de la carga, luego seleccionamos la cita de mayor conveniencia de las disponibles en el calendario.
liDL Time Slot Managment	Seleccionamos la bodega del mapa, seleccionamos la fecha que necesitamos para la cita en el calendario y añadimos el po# junto a los demás detalles de la carga.
C3 Reservations Dock Scheduling Software	Buscamos el PO#, seleccionamos la carga, confirmamos la bodega a la que se dirige y seleccionamos la cita. Esta plataforma tiene variaciones para clientes como C&S y Sobey's.

Nota: esta tabla muestra los sistemas de gestión de transporte utilizados para las citas.

- Citas por correo electrónico: son aquellas deben agendarse exclusivamente por email. Si la cita debe solicitarse por correo electrónico, este debe contener el PO#, la fecha y hora en la que se quiere recibir/entregar la mercancía, y aquella información disponible en el reporte de la carga que el *Shipper* o *Receiver* requiera. En la respuesta del correo obtenemos la confirmación o re-agendamiento de la cita, el *conf#* y demás inquietudes.

Figura 8. Cita agendada por correo electrónico

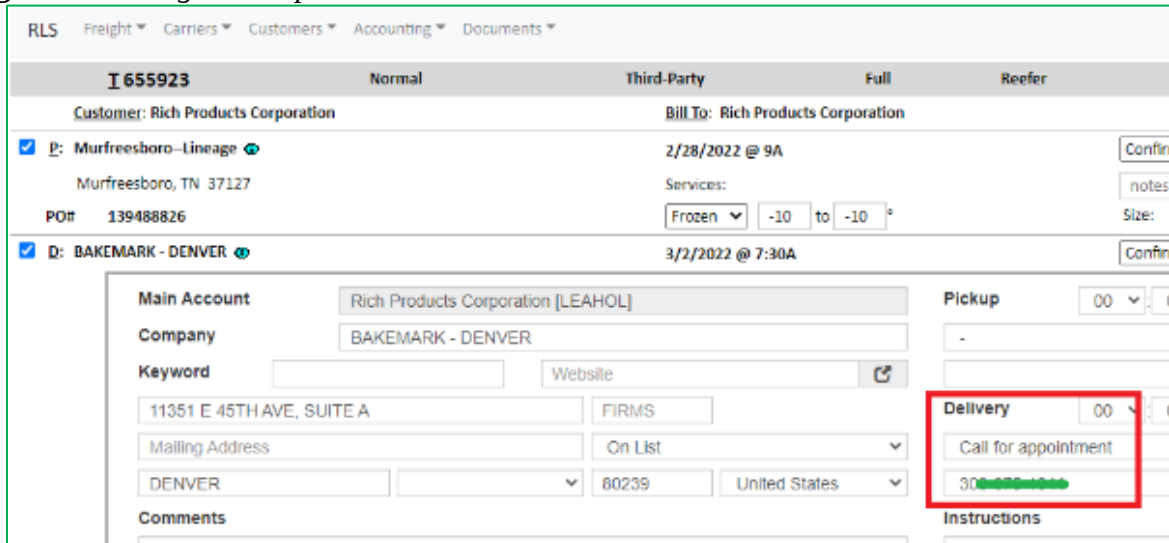


Nota: Solicitud para citas de carga a través de correo electrónico. Tomado de RLS Logistics (2022).

- Citas por llamada: son aquellas deben agendarse a través de llamada. Por lo general las citas por llamadas son poco comunes, sin embargo estas deben realizarse a través de la plataforma

Teams. Los numeros telefonicos de las bodegas se encontrarán directamente en el TMS de la empresa o bien pueden buscarse en sus paginas web.

Figura 9. Cita agendada por llamada



RLS Freight Carriers Customers Accounting Documents

I 655923 Normal Third-Party Full Reefer

Customer: Rich Products Corporation Bill To: Rich Products Corporation

☒ P: Murfreesboro-Lineage 2/28/2022 @ 9A Confirm notes Size:

Murfreesboro, TN 37127 Services: Frozen -10 to -10

PO# 139488826

☒ D: BAKEMARK - DENVER 3/2/2022 @ 7:30A Confirm

Main Account Rich Products Corporation [LEAHOL] Pickup 00

Company BAKEMARK - DENVER

Keyword Website

11351 E 45TH AVE, SUITE A FIRMS

Mailing Address On List

DENVER 80239 United States

Comments

Delivery 00

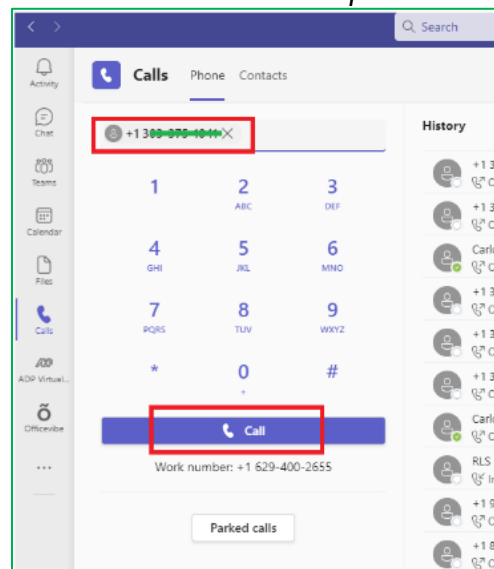
Call for appointment

303-888-8888

Instructions

Nota: En este reporte de la carga dispuesto por el TMS de la empresa se encuentra el teléfono de contacto del *Receiver*. Tomado de RLS Logistics (2022).

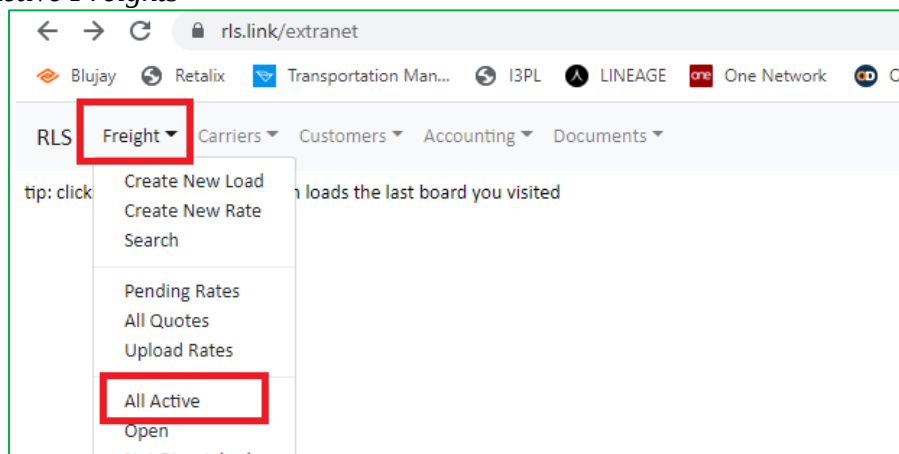
Si contesta una operadora y se requiere el ingreso de una extensión o marcar un numero en especifico para ser tranferido al *shipping/receiving* department, se puede utilizar el keypad de la aplicación.

Figura 10. Aplicación de llamadas a través de Microsoft Teams

Nota: a través de esta herramienta se puede llamar directamente a los clientes. Tomado de RLS Logistics (2022).

Una vez detallados los aspectos a tener en cuenta para el agendamiento de las citas y los tipos en que estas pueden clasificarse, se explicara el procedimiento paso por paso:

1. Iniciar sesión en el *Sistema de Gestión de Transporte* (TMS) de RLS logistics.
2. Desplazar el menú de cargas e ingresar a la ventana de *cargas activas*.

Figura 11. Active Freights

Tomado de RLS Logistics (2022).

3. Seleccionar la fecha de recolección/entrega de la carga.
4. Seleccionar las cargas “On hold”, es decir, aún no están listas para despacharse.

Figura 12. Cargas On Hold

679080	ryson
678858	Rich Products Corpor
hold	Rich products Corpor
hold	Rich products Corpor
hold	Rich products Corpor
hold	Rich products Corpor

Nota: una vez abierta, podemos acceder a la información completa de la carga, como su número de identificación (PO#), la bodega en la que se recolectará y despachará la mercancía, cantidad de pallets, etc. Tomado de RLS Logistics (2022).

5. Verificar que la carga, a su vez, existe en el TMS del cliente.

Figura 13. TMS E2OPEN

Nota: se ingresa en el TMS del cliente en la pestaña de “*Appoint Loads*” y se busca el PO# de la carga en el espacio del TMS ID. Así obtendremos toda la información necesaria para agendar el *Pickup* y/o *Delivery*, de lo contrario se mostrará un letrero con el mensaje “*TMS ID not found*”. Tomado de RLS Logistics (2022).

6. Verificar el plan date del cliente y la disponibilidad horaria de la bodega.

Figura 14. *Reporte TMS E2OPEN*

TMS ID	Notes	Stop Type	Location	Plan Date	Date Appt Recorded	FCFS	Appointment Start Time
142534984	Create	Pick	MURFREESBORO - LINEAGE MURFREESBORO, TN 37127 US	05/02/2022 23:59			-- Schedule Live Appt
		Drop	C&S USE BALDWIN FROZEN DOCK JACKSONVILLE, FL 32234 US	05/05/2022 23:59			

Pro # Vehicle # Trailer #

Contact Shawn Kestler 880524

Tomado de RLS Logistics (2022).

El plan date (1) nos muestra la fecha en la que el *Shipper* y el *Receiver* esperan entregar y recibir su mercancía, el cambio de dichas fechas debe notificarse al *Booking Rep.* de la carga junto a su justificación ya que puede significar recargos. La cita puede solicitarse directamente (2) en el *TMS* del *Customer*, si este no es el caso (3) debemos abrir el reporte detallado de la carga (4) y verificar el medio por el que se solicita la cita.

Figura 15. *Reporte detallado TMS E2OPEN*

Print | Close

59.55 lb
0.78 cu ft
1 pcf
1
7

Customer C & S WHLSE GROC INC VENDOR #0471

Supplier Not Assigned

Temperature -10 F

Comments THIS PURCHASE ORDER INCORPORATES BY REFERENCE THE C&S VENDOR CONDITION; SCHEDULE APPOINTMENTS USING RETALIX; RECEIVING: MON-FRI 07 :00AM -; 13:00; ALTERNATE CONTACT: 904-266-8123;

Shipping

Nota: Como se puede observar en el reporte de la carga, para solicitar la cita se debe acceder al portal de Retalix Traffic. En este mismo reporte encontramos la disponibilidad horaria de la bodega, así como contactos alternativos. Tomado de RLS Logistics (2022).

7. Actualizar la carga con la fecha y hora de las citas por requerir.

Figura 16. Reporte de carga TMS RLS Link

RLS Freight Carriers Customers Accounting Documents

T 680524 Normal Third-Party Full Reefer On Hold

Customer: Rich Products Corporation Bill To: Rich Products Corporation

P: Murfreesboro-Lineage 5/4/2022 @ 11:00A
Murfreesboro, TN 37127
PO# 142534984
Services: Frozen -10 to -10

D: C&S Wholesale 5/5/2022 @ 8:00A
Jacksonville, FL 32234
Miles: 540.9
Services:

C: (No Carrier Booked) Low Rate: \$0.00 High Rate: \$0.00
Location: Tractor# Trailer#
Cell# Pickup# Pro#
Deliver# Available Online? Quote#

#	Type	Cases	HM	Description
24	PLTS	1301	☐	Frozen Food PO# 627209

Nota: se modifica la fecha y hora del *pickup* y del *delivery* así como el estado de la carga de acuerdo a la condición de la cita. Tomado de RLS Logistics (2022).

8. Solicitar la cita de recolección o entrega.

Las citas para la recolección y/o entrega de la carga se pueden realizar de forma directa a través del TMS de cada cliente o bien a través de softwares de agendamiento, llamadas y correos electrónicos, esto depende del Shipper y Receiver.

9. Cambiar el estado de la carga a “*confirmed*” al confirmarse las citas.

10. Publicar la carga lista para despachar.

Figura 17. Carga lista para despachar RLS Link

RLS Freight Carriers Customers Accounting Documents

T 680524 Normal Third-Party Full Reefer Ready

Customer: Rich Products Corporation Bill To: Rich Products Corporation

P: Murfreesboro-Lineage 5/4/2022 @ 11:00A
Murfreesboro, TN 37127
PO# 142534984
Services: Frozen -10 to -10

D: C&S Wholesale 5/5/2022 @ 8:00A

C: (No Carrier Booked) Low Rate: \$0.00 High Rate: \$0.00
Location: Tractor# Trailer#
Cell# Pickup# Pro#
Deliver# Available Online? Quote#

#	Type	Cases	HM	Description
24	PLTS	1301	☐	Frozen Food PO# 627209

Nota: podemos observar cómo cambia el estado de las citas a *confirmed* y el estado de la carga a *ready*, luego se notifica a los *brokers* para que estos la publiquen y puedan asignarle un *carrier*.

11. Reportar problemas (si es el caso).

Debe reportarse al *Shipper/receiver* y al *booking rep.* cualquier problema que se presente en el agendamiento de la carga: Fallos en el PO#, citas no disponibles dentro de largos periodos de tiempo, plataformas que no funcionan, cargas agendadas por otros *Carriers*, cargas canceladas, entre otros. Cuando las citas no pueden ser cumplidas en la fecha y hora pactadas, se generan recargos adicionales como:

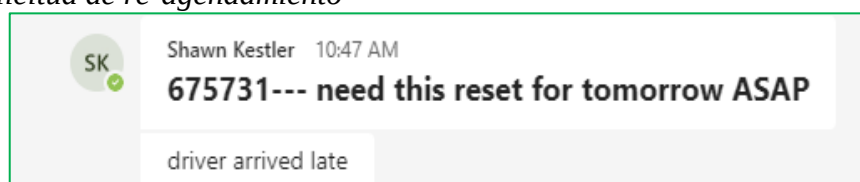
- *Layover*: recargo adicional (\$500 USD aprox.) que se paga a los conductores cuando pasan una gran cantidad de tiempo sin moverse en la bodega del *Shipper/Receiver*.
- *Work in*: se da cuando el *pickup/delivery* es perdido por el Carrier (retrasos o disponibilidad de los conductores, etc). Por lo que se paga un recargo adicional para que el shipper/receiver trabaje al conductor el día solicitado.
- *T.O.N.U (Truck Order Not Use)*: recargo que se paga al conductor cuando la carga no le es despachada por lo que tiene que regresar con el camión vacío.
- *Detention*: recargo adicional pagado al Carrier cuando el conductor es retenido en las instalaciones del Shipper/Receiver después de 2 horas libres.
- *Rescheduling fee*: recargo que debe pagarse al *Shipper/Receiver* cuando la cita de recolección o entrega de la mercancía se reagenda, las condiciones para que este recargo aplique varían de acuerdo con el cliente.
- *Additional fee*: recargos adicionales que pueden cobrarse por el retraso del conductor (\$50 a \$300 USD).

3.2.2 Reprogramación de Citas de recolección y/o entrega de mercancía

Las citas se reprograman cuando suceden problemas como el retraso de los conductores en las bodegas, fallas en los tráileres, tormentas y cierres en las vías en la recolección y/o entrega de la mercancía, etc. A continuación, el procedimiento para reprogramar las citas:

1. Recibir la solicitud de re-agendamiento.

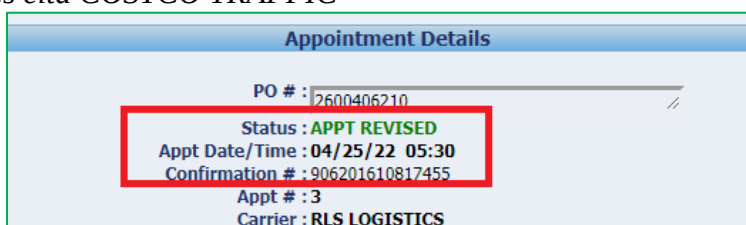
Figura 18. Solicitud de re-agendamiento



Nota: el Broker líder envía dicha solicitud. Tomado de RLS Logistics (2022).

2. Solicitar la nueva cita de recolección y/o entrega.

Figura 19. Detalles cita COSTCO TRAFFIC



Nota: en este caso la cita de entrega se agendo por la plataforma de *Costco Traffic* por lo que se debe reagendar por este mismo medio. El estado de la carga cambia a *appt* cuando es confirmada con una nueva fecha. Tomado de RLS Logistics (2022).

3. Notificar al Booking Rep. de la nueva solicitud.

Se debe notificar a la persona encargada de la carga el cambio en la fecha y hora de la entrega de la mercancía a través de notas internas y por correo electrónico. Este representante tiene contacto directo con los clientes.

4. Publicar la carga lista para despachar.

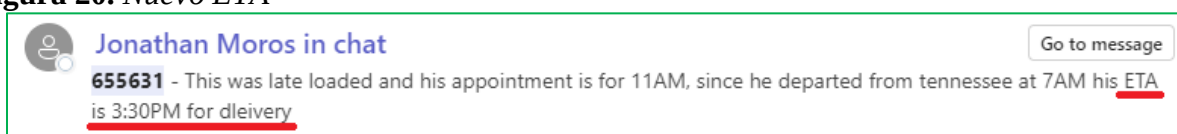
3.2.3 Proporcionar al Shipper o Receiver el (ETA) en caso de retraso

El ETA o tiempo estimado de llegada del conductor a la bodega del Shipper o Receiver debe notificarse cuando difiere del pactado en las citas, esto es informado por el equipo de T&T.

A continuación, el procedimiento para proporcionar el ETA:

1. Recibir el nuevo ETA del conductor.

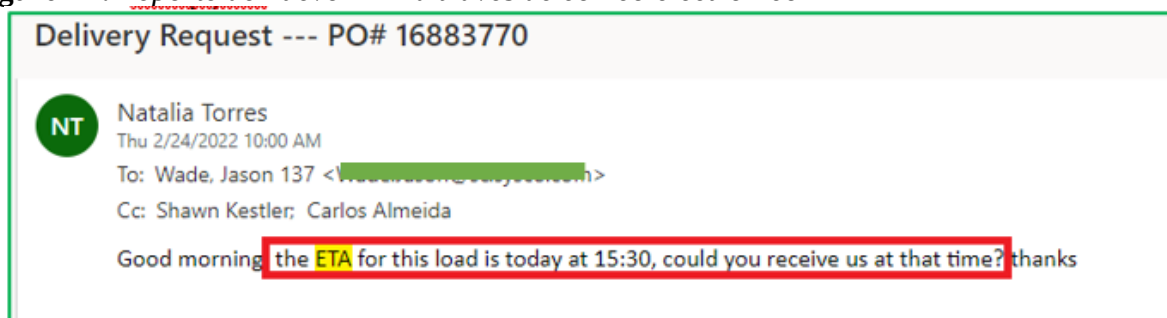
Figura 20. Nuevo ETA



Nota: la nueva hora estimada de llegada o ETA, por sus siglas en inglés, es reportada por el equipo de *Track and trace*. Tomado de RLS Logistics (2022).

2. Notificar al Shipper o Receiver.

Figura 21. Reporte de nuevo ETA a través de correo electrónico



Nota: una vez notificado el Shipper/Receiver por correo electrónico este informa si puede recibir al conductor o si bien debe re agendarse la cita para su próximo cupo disponible. Tomado de RLS Logistics (2022).

3. Reagendar y cambiar la fecha/hora/estado de la carga.

En este caso el *Receiver* no puede recibir al conductor por lo que reagenda la cita.

Figura 22. Re-agendamiento por parte del consignatario de la mercancía

Delivery Request --- PO# 16883770

W1 Wade, Jason 137 <Wade.Jason@rlslogistics.com>
 Thu 2/24/2022 11:11 AM
 To: Natalia Torres
 Cc: Shawn Kestler; Carlos Almeida

Date	20220225	Time	700	Door	34	Load	96900
------	----------	------	-----	------	----	------	-------

I moved the appointment to tomorrow at 7am.

Thank you

Tomado de RLS Logistics (2022).

4. Publicar la nueva fecha u hora de la cita.

Figura 23. Actualización de la carga en el TMS.

☒ **D: SFS/COLUMBIA**

COLUMBIA, SC 29209

Miles: 454.6

2/25/2022 @ 7A

Services:

Nota: una vez confirmada la nueva cita debe cambiarse su estado en el TMS para luego notificarse al conductor, y al *booking rep.* la nueva fecha/hora de la cita. Tomado de RLS Logistics (2022).

3.2.4 Reportar y/o actualizar el estado de las cargas en transito

Junto al equipo de *appointments* debí reportar a través de llamadas, correo electrónico, mensajes y notas en el TMS del *customer*, cualquier problema en el transporte de la mercancía desde el punto de recolección hasta el punto de entrega, como: los detallados a continuación.

- *Delay at Shipper:* retrasos en la bodega del *Shipper* debido a largos tiempos en la carga de la mercancía.
- *Product available:* la mercancía no está lista para recogerse en la bodega del *Shipper*.
- *Appointment denied:* citas negadas en las bodegas por las condiciones del camión, retrasos, programación errónea, etc.

- *Mechanical issues*: daños mecánicos en el tráiler, ruedas, etc.
- *Return Load (for OS&D)*: devolución de la mercancía por inconsistencias en las cantidades y daños en la misma.
- *Weather delay*: retrasos por el clima y sus fenómenos naturales.
- *Pickup/Delivery location changed/added*: direcciones erróneas y/o añadidas.
- *Load cancelled*: cargas canceladas por el *customer*.

3.2.5 Agendamiento especial de cargas con Preloads

RLS implemento un nuevo proceso de agendamiento para las cargas que se recogen en Murfreesboro, que deben desplazarse por más de 600 millas y entregarse en determinadas ciudades de Florida. Estas son transportadas por determinada empresa de camiones y se solicitan de la siguiente forma:

1. El pickup debe agendarse entre las 9 AM y la 1 PM.
2. Se debe tener en cuenta un día adicional de tránsito para agendar la entrega.
3. Una vez lista, se añade el *carrier* al sistema.
4. Se notifica al *Shipper* (vía email) que esta debe ser precargada, es decir, el tráiler debe cargarse ante de que el conductor llegue a las instalaciones, para que pueda ponerse en marcha inmediatamente.

Figura 24. Reporte de carga bajo procedimiento de preload

RLS	Freight	Carriers	Customers	Accounting	Documents
676281	Normal	Third-Party	Full	Reefer	Ready
Customer: Rich Products Corporation			Bill To: Rich Products Corporation		
P: Murfreesboro-Lineage			4/20/2022 @ 9A		
Murfreesboro, TN 37127			Services:		
PO# 142158284			Frozen -10 to -10		
D: CHENEY BROTHERS PUNTA GORDA			4/22/2022 @ 10A		
PUNTA GORDA, FL 33982			Services:		
Miles: 765.2			12 Plts >>		
D: ALESSI MANUFACTURING PLANT			4/22/2022 @ 1P		
TAMPA, FL 33634			Services:		
Miles: 877.2					
Documents:					
C: Sumo Family Farms LLC					
Registered Standard 30					
Low Rate: \$0.00 High Rate: \$0.00					
Remit: Sumo Family Farms LLC dba Sumo Trans LLC					
Miles 877					
Tractor#					
Trailer#					
c/o Triumph Business Capital					
Driver:					
Pro#					
Date:					
Dallas, TX 75261					
Cell#					
Pickup#					
Deliver#					
Quote#					

Tomado de RLS Logistics (2022).

Figura 25. Reporte de precarga al Shipper

142158284 - Preload

NT

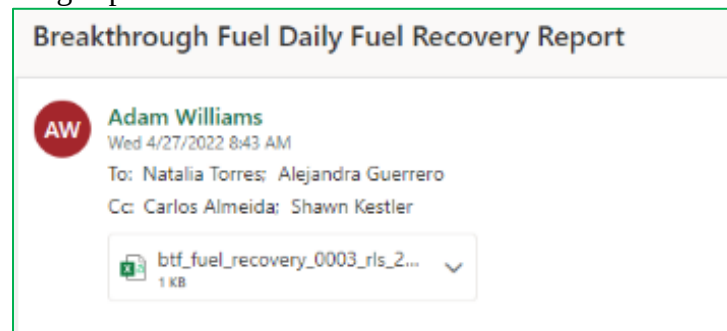
Natalia Torres
Tue 4/19/2022 4:06 PM
To: Craig Best <craig.best@sumofarms.com>
Cc: Shawn Kestler; Carlos Almeida
Good afternoon,
142158284 needs to be preloaded, thank you!
Order 676281
Ref #(s) SHIPPER REF #: 0055277557, PO: 064511105360, PO: 0087644568, DELIVERY #: 0087644568, SALES ORG: 5410, BROKER PO: K01
Ref #(s) SHIPPER REF #: 0055277758, PO: 4263, PO: 0087643056, DELIVERY #: 0087643056, SALES ORG: 5410, BROKER PO: 770
Natalia Torres

Tomado de RLS Logistics (2022).

3.2.6 Actualizar los recargos por combustible para las cargas

Se actualizaban diariamente los recargos por combustibles de ciertas cargas para que estas se facturaran sin problemas, bajo el siguiente procedimiento:

1. Recibir el Excel de actualización de recargos por combustibles.

Figura 26. Excel Recargos por combustible

Nota: este documento s enviado por el director de operaciones. Tomado de RLS Logistics (2022).

2. Buscar el número de referencia de la carga en el TMS del cliente y acceder al reporte detallado.
3. Copiar el monto total de la carga, este incluye el recargo actualizado.

Figura 27. Reporte de Rate

^ Rate		Ready to Transfe
PAYABLE	1,623.95 USD	
^ Details		
Base Rate		
BASE CHARGE	1,475.00 USD	
Accessorial Rate		
BTF ACTUAL FUEL SURCHARGE	148.95 USD	

Tomado de RLS Logistics (2022).

4. Actualizar el monto de la carga en el TMS de RLS.

Figura 28. Actualización del Rate

ght	Cust#	Charges	
694	0055266940	1623.95	X
			X
470	0055266945		X
164		\$1623.95	

Tomado de RLS Logistics (2022).

5. Reportar la actualización de las cargas

3.2.7 Agendar cargas para Tyson & Mars

Las cargas de clientes como Tyson y Mars debieron agendarse a través de sus plataformas propias. En el caso de Mars, se utilizó TRANSPLACE bajo el siguiente procedimiento:

1. Ingresar al “Carrier Portal”.
2. Buscar la carga con el PO#.

Figura 29. TRANSPLACE buscador de carga

Tomado de RLS Logistics (2022).

Podemos observar la información de contacto que nos indica la forma en la que se debe agendar el *pickup* y/o *delivery*, en este caso se hace por correo electrónico. Asimismo, podemos ver la fecha y hora requeridos por el cliente (2).

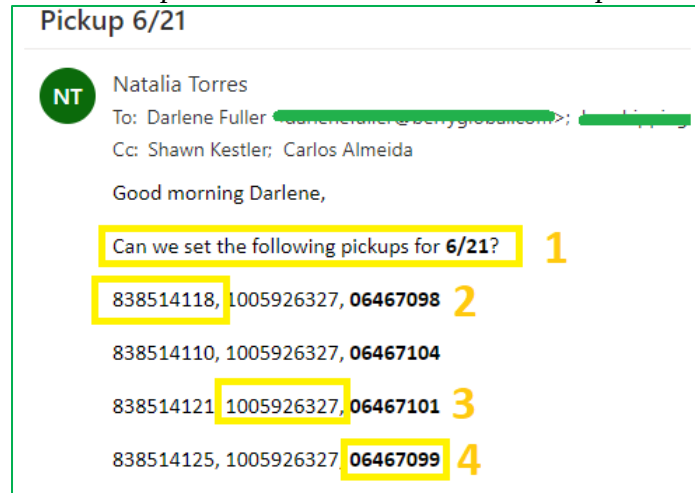
Figura 30. Reporte de carga TRANSPLACE

Comment Type	Comment Level	Stop Seq #	Value	Created Date								
Carrier	Stop	1	To set PU, please reach out to han [REDACTED]	06/28/2022 01:00								
Carrier	Stop	99	To set DEL, please reach out of Bill C [REDACTED] NET or BILL [REDACTED]	06/28/2022 01:00								
Stops (2)												
#	Type	Location	Appointment	Appointment ID	Tax ID	Action	Contact	Quantity	Weight	Load / Unload Type	Pickup# / Dropoff#	Comments
1	Pickup	00431817 BERRY/HANOVER/MD 7453 CANDLEWOOD RD HANOVER MD 21076 USA	07/06/2022 08:00 07/06/2022 17:00				Jennifer McClellan [REDACTED]	25,272.00 PCS	5,590.00 LBS		1006066392	
99	Dropoff	USR8-0005 NEW EVE INC 100 ENTERPRISE BLDG 8 CARBONDALE PA 18407 USA	07/07/2022 00:01 07/07/2022 23:59				Bill Crean [REDACTED]	25,272.00 PCS	5,590.00 LBS		1006066392	

Tomado de RLS Logistics (2022).

3. Enviamos un correo con la fecha (1), el PO# (2), el CUST# (3) y el pickup# (4).

Figura 31. Estructura de correo para solicitar cita de recolección para MARS



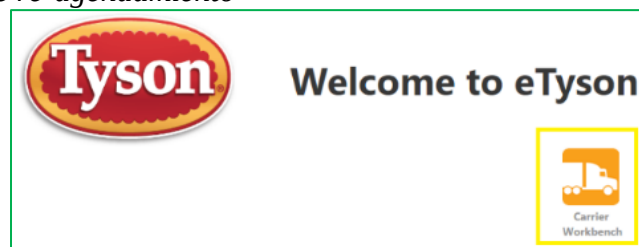
Tomado de RLS Logistics (2022).

4. Una vez confirmadas las citas, se actualizan en nuestro sistema y se publican.

En el caso de TYSON se utilizó ETYSON PORTAL bajo el siguiente procedimiento:

1. Ingresamos al “Carrier Workbench”.

Figura 32. Solicitud de re-agendamiento



Nota: Aplicación para el agendamiento con TYSON. Tomado de RLS Logistics (2022).

2. Buscamos el PO# en la plataforma.

Podemos observar en la siguiente figura los datos del *Shipper* y *Receiver* (1), si no encontramos su información de contacto la podemos buscar en nuestro sistema, asimismo, encontramos la fecha en la que se deben agendar las citas (2).

Figura 33. Reporte de carga TYSON

Carrier Reference No: 698966		Update Carrier Reference Number		
STOP	Reason	Location	PO No.	Date/Time
1	Pickup	PHILADELPHIA PROCAMERICAN 4001 N AMERICAN ST PHILADELPHIA, PA 19140 Ph: --		06/21/2022 23:59
	Remarks	Order #4203260356;		
2	Drop	US COLDHARRISONBURG 780 PLEASANT VALLEY RD HARRISONBURG, VA 22801 Ph: --		06/22/2022 11:59
	Remarks	Order #4203260356;		

Tomado de RLS Logistics (2022).

- En este caso el Shipper es un FCFS, por lo que no debe agendarse el pickup, mientras que la entrega se agenda por correo.

Figura 34. Agendamiento de cita por correo para carga TYSON

5005890724 NT Natalia Torres To: [Redacted] Cc: Shawn Kestler; Carlos Almeida Good morning, can we schedule delivery for 6/21 at 08:00 AM? Thanks, Natalia Natalia Torres Account Coordinator	5005890724 HC Harrisonburg CS <[Redacted]> To: Natalia Torres Cc: Shawn Kestler; Carlos Almeida I have this scheduled for delivery 6/21 @ 1000 Thanks, Beth Shirkey USCS-Harrisonburg Customer Account Specialist
---	---

Tomado de RLS Logistics (2022).

- Una vez lista, la carga se actualiza y se publica en el TMS de RLS.

3.2.8 Otras funciones

- Cumplir con las metas y expectativas fijadas por el cliente y/o Supervisor inmediato.
- Seguir las responsabilidades asignadas por la empresa y su empleador en términos de políticas, reglamentos, calidad, salud y seguridad.
- Reportar cualquier novedad por salud, incapacidad, accidente, licencia etc. Al Coordinador(a) de Bienestar y SST como también a su jefe inmediato.

4. Marco referencial

4.1 Marco conceptual

El transporte por carretera es a menudo la etapa inicial y final del transporte de mercancías y su naturaleza depende del grado de desarrollo de la infraestructura local, de la distancia en la que se transportan las mercancías, así como del peso, tipo y volumen de estas. En Estados Unidos, la industria del transporte por carretera se refiere al “uso de medios de transporte como semirremolques y camiones ligeros para mover mercancías a través de rutas terrestres (...) y es responsable de la mayor parte del movimiento de carga por tierra en todo el país” (Placek, 2022).

La cadena de suministro o *Supply Chain* “es la coordinación e integración de todas las actividades asociadas al movimiento de bienes, desde la materia prima hasta el usuario final, para crear una ventaja competitiva sustentable. Esto incluye la administración de sistemas, fuentes, programación de la producción, procesamiento de pedidos, dirección del inventario, transporte, almacenaje y servicio del cliente” (Jiménez y Hernández, 2002, p.71). El transporte por carretera constituye una parte fundamental en la cadena de suministro pues sin este las operaciones de traslado de mercancía se verían afectadas y la mercancía no podría llegar hasta el consumidor final.

Por otra parte, los productos refrigerados al ser perecederos requieren un ambiente controlado durante el tránsito, por lo que estos se transportan a través de la cadena de frío o *Cold Supply Chain* “cadena de suministro a temperatura controlada, que comprende instalaciones refrigeradas de producción, almacenamiento y distribución respaldadas por equipos y medios de transporte que puedan mantener la temperatura requerida” (Hargraves, 2021).

La industria de la logística en Estados Unidos tiene múltiples partes involucradas, y cada una de ellas tiene un papel importante para lograr el éxito en la cadena de suministro, a continuación, se listan los conceptos de dichas partes, extraídos del LSS Glossary 2021.

- El Cliente o *Customer* es quien solicita el movimiento de la mercancía, y quien debe proporcionar información clara sobre el envío y costear todo lo que suceda al trasladar la mercancía del punto A (recolección) al punto B (entrega).
- El Remitente o *Shipper* es quien se encarga de supervisar y embalar correctamente la carga pues en su bodega se recogerán las mercancías. Cuando el transportista llega al remitente, debe tener el conocimiento de embarque (BOL) con los detalles de la carga.
- El Corredor de carga o *Freight Broker* es un intermediario entre el cargador y los transportistas quien los une y organiza los fletes de acuerdo con los requisitos y horarios de estos. Mientras que el Operador Logístico 3PL o *Third-Party Logistics* es un operador que se encarga de subcontratar servicios de logística que van desde el almacenamiento hasta la entrega de mercancía, trabajando con miles de transportistas, proveedores, vendedores, intermediarios, empresas y socios
- El Consignatario o *Receiver* es quien supervisa la descarga de la mercancía y verifica que no haya excesos, faltantes o daños (OS&D) y firma el Comprobante de Entrega (POD) pues su bodega es el destino de la mercancía.

En los Estados Unidos el movimiento de mercancías por camión ofrece a los transportistas una flexibilidad infinita debido a un costo relativamente bajo y a un mayor alcance en el transporte de mercancías debido a la capacidad de los camiones. Las cargas consolidadas, parciales o *Less than truckload* (LTL) se refiere al transporte de cargas menores a seis pallets que no requieren todo el espacio del camión, el cual puede ser compartido por diferentes clientes. Las cargas completas o *Full truckload* (FTL) se refiere al transporte de cargas que requieren la totalidad del camión, si bien es más costoso que el LTL permite un mayor control en las fechas de entrega y en la manipulación de la carga.

La industria de la logística requiere de una amplia atención al detalle, las necesidades del cliente, como la fecha límite de entrega de sus productos, son de gran importancia a la hora de programar el transporte de mercancías, las bodegas cuentan con horarios específicos para la recolección y despacho de la mercancía por lo que el agendamiento de citas es fundamental para el éxito de las operaciones logísticas del cliente. Las citas son espacios dispuestos por el cliente para la recolección y entrega de la mercancía, las bodegas tienen horas específicas de carga y descarga, algunas se caracterizan por ser *Late receivers*, es decir, trabajan en horas de la noche, o bien pueden operar las veinticuatro horas o tener horarios diurnos, para estas es necesario agendar una cita para que el conductor sea cargado o descargado, esto a través de llamada, correo o el TMS del cliente. Por otra parte, algunas bodegas son *First Come First Serve* (FCFS), es decir, los primeros camiones en llegar son los primeros en ser cargados o descargados, por lo que no se requiere una cita, pero sus horarios de carga o descarga deben ser confirmados previamente a través de llamada, correo o en su TMS. Los Sistemas de Gestión de Transporte o *Transportation Managment System* son el sistema o software utilizado para planificar de manera óptima los movimientos de carga, seleccionar los transportistas, agendar citas de carga y descarga, así como

dar visibilidad a las cargas listas por despachar, lo que permite mejorar la eficiencia en el proceso de transporte de mercancías. La mayor parte de la información del TMS es transferida a través del *Electronic Data Interchange* (EDI por sus siglas en inglés) el cual actualiza la información de contacto, los detalles de la carga y llega a indicar cuando se debe agendar una cita para esta.

4.2 Marco normativo

Para el pleno desarrollo de mis funciones como coordinador logístico y *appointment setter* debía de conocer la normativa que regulaba tanto a los conductores como a sus camiones en el transporte de mercancías dentro de Estados Unidos, siendo las de mayor importancia las *Hours of Service*, el manejo del SCAC y las *Road Weight and Size limitations*. Si bien diferentes agencias estatales y federales participan en el desarrollo y la aplicación de las normas de transporte en este país, la *Federal Motor Carrier Safety Administration* (FMCSA), división del Departamento de Transporte de Estados Unidos (DOT), es la encargada de elaborar, supervisar, orientar y aplicar normas relacionadas con el sector del transporte por carretera, regulando tanto camiones como conductores.

La FMCSA estableció normas estrictas sobre el número de horas de servicio (*Hours of Service*) que puede prestar un conductor en el día, así como las horas de descanso requeridas antes de que este pueda reanudar la conducción. El propósito de estas regulaciones es prevenir los accidentes y lesiones causadas por la fatiga de los transportistas. Al tomar un turno, el conductor puede estar en diferentes estados los cuales se regulan de la siguiente forma:

- *On-duty*: periodo de 14 horas en el que el conductor está realizando actividades relacionadas con el transporte y manipulación de la carga o camión (cargue, descargue, mantenimiento, tanqueo, conducción, etc.).

- *Driving u On-driving*: periodo de conducción con un límite de 11 horas en el que el conductor debe tomar un descanso de 30 minutos después de 8 horas de manejo consecutivas. O bien un límite de 60/70 horas de conducción en 7/8 días consecutivos.
- *Slepper Berth/Reset*: periodo fuera de servicio en el que el conductor tiene 10 horas para descansar después de estar *on-duty*.
- *Off-duty*: periodo en el que el conductor no realiza actividades relacionadas con el transporte y manipulación de la carga o camión.

Esta normativa es fundamental en la asignación de citas para la recolección y entrega de cargas pues las horas de servicio junto con el tiempo por milla a recorrer debe ser bien calculado (Federal Motor Carrier Safety Administration, 2020).

El Standard Carrier Alpha Code (SCAC) es un código único de dos a cuatro letras requerido para la plena identificación de las empresas de transporte, este código permite rastrear la carga en tránsito y se obtiene en la Asociación Nacional de Tráfico de Carga Motorizada (U.S. Customs and Border Protection, 2019). Diversos TMS requieren del código SCAC a la hora de agendar citas de recolección y entrega de la mercancía, pues solo así se verifica la información de la carga y se confirma la identidad de la transportadora. Por otra parte, la FMCSA regula las restricciones de peso y tamaño para los camiones en las carreteras interestatales de Estados Unidos, dicha reglamentación no limita la cantidad de carga que puede llevar un remolque sino el peso total del vehículo y los pesos por eje. El peso bruto total máximo permitido para camiones es de 80.000 lb (incluido el peso del camión, remolque y la carga) mientras que el peso por eje bruto permitido es de 34.000 lb por eje tándem y 20.000 lb por eje de dirección. Los conductores deben verificar el peso de sus camiones al pagar por este servicio en basculas especiales y al obtener su *scale ticket*.

Figura 35. Road Weight Limitations

Nota: Normativa de peso por carretera. Tomado de Lean Staffing (2022).

5. Aportes

5.1 Aportes del estudiante a la empresa

Identificación y reducción de errores en los procesos de agendamiento de cargas, como PO#s duplicados en las cargas, información desactualizada, no cancelación de citas removidas por el cliente, etc., los cuales atrasaban las fechas de entrega y recolección de la mercancía, y generaban recargos y/o multas de acuerdo con la falta cometida.

Creación de nuevas credenciales para el manejo de nuevos sistemas de gestión de transporte, así como reportes del procedimiento a seguir para utilizar cada uno de estos.

Acompañamiento y soporte en los procesos de agendamiento para cargas especiales que debían ser previamente cargadas en la bodega del Shipper.

Identificación de características específicas de las bodegas de los cargadores y consignatarios como horarios de carga y descarga, números de contacto, sistema de gestión de transporte utilizado para la optima comunicación con el cliente al momento de agendar las cargas y/o notificar problemas en el tránsito.

5.2 Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante

Obtención de experiencia laboral como Coordinador logístico/Appointment Setter en un entorno internacional, con una cultura y procesos diferentes a los previamente aprendidos durante la carrera.

Habilidades técnicas en el manejo de softwares de gestión de transporte adquiridas en aproximadamente veinticinco sistemas, cada uno con procedimientos y regulaciones propias al cargador, consignatario o cliente asociado.

Complementación de conocimientos en materia de distribución física internacional, la industria del transporte por carretera y de la cadena de suministro en Estados Unidos, con énfasis especial en la cadena de suministro a temperatura controlada.

Mejora en el segundo idioma a través de un entorno de negocios dinámico.

6. Conclusiones y recomendaciones

La Industria de la logística por carretera es compleja debido a variables que se presentan dentro de las operaciones logísticas y que no se pueden llegar a controlar en su totalidad, los fenómenos climáticos, los daños mecánicos del camión, las festividades e inclusive los problemas familiares que pueden presentarse en la vida de los transportistas para que estos deban retornar la mercancía son a menudo situaciones constantes, difíciles e inevitables en el campo de la distribución. El profesional de negocios debe aprender a adaptarse a ese entorno cambiante, sin dejar de aprender los diferentes procedimientos, características, normativas y dinámicas del sector de imparable evolución, siendo una pieza clave en el éxito de las operaciones pues dentro de la cadena de suministro cada parte involucrada tiene un papel esencial e interdependiente que requiere de un alto grado de coordinación para evitar sanciones, recargos y pérdida de la mercancía

y/o el cliente, especialmente en lo referido a la cadena de suministro a temperatura controlada. Asimismo, el modelo de externalización de procesos conocido como *Nearshoring* es una estrategia en ascenso para múltiples empresas alrededor del mundo que requieren profesionales con habilidad y entrega para apropiarse del cargo asignado en las mejores condiciones.

Esta práctica profesional me permitió no solo adquirir experiencia en un ambiente cultural diferente al propio sino que me dio acceso total a la industria del transporte por carretera en Estados Unidos, lo que se tradujo en bastos conocimientos que pude obtener con un equipo de trabajo real, a través de funciones igual de importantes a las de los miembros nativos, y en la mejora de mis habilidades técnicas, blandas, así como la adquisición de nuevas habilidades como el manejo de softwares de gestión de transporte, comunicación asertiva con el cliente en segunda lengua y toma de decisiones.

Una recomendación que puedo dar a la empresa es el mejoramiento de su TMS, pues muchas veces presentó fallas en su coordinación con el EDI y con la información allí contenida, por otra parte, un mejor control y reporte de los problemas que surgen en el transporte de las cargas en las primeras horas del turno podría mejorar el proceso de re-agendamiento con el cliente.

Los objetivos planteados en este informe fueron cumplidos en su totalidad en el desarrollo de la práctica. Espero que esta sea la etapa inicial en mi camino como profesional en negocios internacionales y de mi evolución en el campo de la logística internacional.

Referencias

- Casas, R. (2022, 27 de marzo). *Por 'nearshoring', Colombia tiene 61 negocios por US\$1.072 millones*. Portafolio. Negocios. <https://www.portafolio.co/negocios/por-nearshoring-colombia-tiene-61-por-us-1-072-millones-563385>
- Federal Motor Carrier Safety Administration (2020, 05 de octubre). *Resumen de las Regulaciones de Horas de Servicio*. <https://www.fmcsa.dot.gov/international-programs/mexico/resumen-de-las-regulaciones-de-horas-de-servicio#:~:text=L%C3%ADmite%20de%2014%20Horas,al%20per%C3%ADodo%20de%2014%20horas.>
- Hargraves, H. (2021, 15 de noviembre). *What is Cold Chain Management*. Cold Chain Technologies. <https://www.coldchaintech.com/knowledge/what-is-cold-chain-management/>
- International Data Corporation (2015, 07 de mayo). *Nearshore in Latin America as a platform for growth*. Página Web Business Wire. <https://www.businesswire.com/news/home/20150506006177/en/IDC-Research-Identifies-Nearshoring-Latin-America-Platform#.VZwuG-9RHIU>
- Jiménez, J. E. y Hernandez, S. (2002). *Marco conceptual de la cadena de suministro: un nuevo enfoque logístico*. Publicación Técnica No. 215. Página 71. https://www.academia.edu/9847747/MARCO_CONCEPTUAL_DE_LA_CADENA_DE_SUMINISTRO_UN_NUEVO_ENFOQUE_LOG%8DSTICO
- Placek, M. (2022, 20 de abril). *Trucking industry in the U.S. - statistics & facts*. Statista. Transporte y logística. <https://www.statista.com/topics/4912/trucking-industry-in-the->

us/#topicHeader_wrapper

Precedence Research (2022, 21 de julio). *Cold Chain Logistics Market Size to Worth Around USD 801.26 Bn by 2030*. GlobeNewswire. <https://www.globenewswire.com/en/news-release/2022/07/21/2483533/0/en/Cold-Chain-Logistics-Market-Size-to-Worth-Around-USD-801-26-Bn-by-2030.html>

U.S. Customs and Border Protection (2019, 22 de noviembre). *What is Standard Carrier Alpha Code*. [https://help.cbp.gov/s/article/Article-572?language=en_US#:~:text=What%20is%20Standard%20Carrier%20Alpha%20Code%3F,-Summary&text=The%20Standard%20Carrier%20Alpha%20Code,\(703\)%20838%2D183](https://help.cbp.gov/s/article/Article-572?language=en_US#:~:text=What%20is%20Standard%20Carrier%20Alpha%20Code%3F,-Summary&text=The%20Standard%20Carrier%20Alpha%20Code,(703)%20838%2D183)

Apéndices

Apéndice A. *Carga devuelta (RA Load) al cargador por inconsistencias.*



Apéndice B. Organigrama equipo RLS Nashville – Lean Staffing

