



driv.in
+ DESCARTES™

Torre de Control Logística:

La hoja de ruta para lograr visibilidad en tiempo real y tomar mejores decisiones



Tabla de **contenidos**

Introducción.....	3
¿Qué es una Torre de Control Logística?	4
Los cuatro niveles de madurez de una Torre de Control	5
Cómo aprovechar al máximo tu Torre de Control, paso a paso	6
De WhatsApp a una logística proactiva	8
PoD digital: la pieza que cierra el ciclo de tu Torre de Control.....	9
Casos de uso reales donde una Torre de Control genera impacto	10
El siguiente paso: una Torre de Control que no solo informa, sino que actúa.....	11
Próximos pasos.....	12

Introducción

Una **Torre de Control Logística** ya no es un concepto reservado para las grandes corporaciones. Hoy se ha convertido en una herramienta esencial para cualquier empresa que busque operar con mayor eficiencia, reducir costos y ofrecer una mejor experiencia al cliente.

Sin embargo, muchas organizaciones creen que implementar una Torre de Control simplemente significa contar con un tablero que muestre mapas e indicadores. La realidad es muy diferente.

Una verdadera Torre de Control conecta información, personas y procesos para detectar desviaciones, generar alertas inteligentes y permitir actuar antes de que un problema afecte al cliente.

En esta guía aprenderás:

- Qué es realmente una Torre de Control Logística.
- Cómo aprovechar al máximo tu Torre de Control, paso a paso.
- Qué datos necesitas.
- Cómo evolucionar de una operación reactiva a una predictiva.
- El impacto de la Prueba de Entrega (PoD) digital.
- Cómo la Inteligencia Artificial (IA) está transformando las operaciones logísticas.
- Los beneficios de una Torre de Control moderna como Descartes + Drivin.



¿Qué es una Torre de Control Logística?

Una **Torre de Control Logística** es el centro neurálgico de una operación logística. Su función no es simplemente visualizar información, sino transformar miles de datos operativos en decisiones accionables.

Para lograrlo, integra información proveniente de múltiples fuentes clave:

- Sistema de Gestión del Transporte (TMS).
- Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).
- Sistema de Gestión de Almacenes (WMS).
- GPS y sensores IoT (Internet de las Cosas).
- Aplicaciones móviles para conductores, sistemas de atención al cliente y plataformas de comercio electrónico.

Toda esta información converge en un solo lugar para responder de inmediato preguntas críticas: ¿Qué entregas están en riesgo? ¿Qué vehículos están detenidos? ¿Dónde se están produciendo los mayores retrasos? ¿Qué clientes requieren atención urgente y qué decisiones deben tomarse en este momento?

El objetivo final es reducir el tiempo entre la detección de un problema y su resolución. Cuanto menor sea ese tiempo, menor será el impacto operativo.



Una Torre de Control no solo muestra lo que ocurre: ayuda a decidir qué hacer.

Los cuatro niveles de madurez de una Torre de Control

No todas las empresas utilizan esta tecnología de la misma manera. Por lo general, las operaciones evolucionan a través de cuatro etapas claramente definidas:

Nivel	Enfoque	Descripción
1. Visibilidad	Monitoreo manual	La empresa sabe dónde se encuentra cada vehículo y cuál es el estado de cada pedido. Es un avance respecto del teléfono, pero depende del monitoreo humano.
2. Alertas	Detección temprana	La plataforma detecta eventos relevantes —retrasos, desvíos, tiempos excesivos de detención— y permite actuar antes de que el cliente presente un reclamo.
3. Automatización	Acción en tiempo real	Las alertas activan acciones: notificación automática al cliente, recálculo de rutas o escalamiento del incidente a los supervisores.
4. Inteligencia	Anticipación (IA)	El sistema deja de reaccionar y comienza a prevenir problemas. Detecta patrones, predice retrasos y recomienda automáticamente acciones o ajustes.



De la visibilidad a la inteligencia: una Torre de Control evoluciona para detectar, actuar y anticiparse.



Cómo aprovechar al máximo tu Torre de Control, paso a paso

Paso 1: Contar con datos confiables

Sin datos de calidad no existe una verdadera Torre de Control. La información debe ser completa, actualizada, estandarizada, accesible y consistente. Si el GPS falla o los estados de las entregas no se reflejan correctamente, cualquier decisión basada en ellos será incorrecta.

Paso 2: Integrar toda la información

Uno de los errores más comunes es trabajar con múltiples sistemas aislados. Una Torre de Control necesita unificar pedidos, inventario, rutas, conductores, vehículos, clientes e incidentes. La información fragmentada genera puntos ciegos.

Paso 3: Definir indicadores críticos (KPIs)

No se trata de medir todo, sino de medir lo que realmente importa. Algunos indicadores indispensables incluyen:

- Entregas a tiempo y completas (OTIF, On-Time In-Full).
- Cumplimiento de las ventanas horarias.
- Tiempo promedio de entrega y tiempo de detención.
- Productividad de las rutas y utilización de la flota.
- Costo por entrega, tasa de reintentos y volumen de reclamos.

Paso 4: Configurar alertas inteligentes

Una buena Torre de Control no espera a que alguien descubra un problema; lo notifica automáticamente. Se deben configurar alertas para eventos como una Hora Estimada de Llegada (ETA) que incumpla el SLA (Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio), un vehículo detenido durante demasiado tiempo o una interrupción de la cadena de frío.

Paso 5: Definir protocolos de acción

Una alerta por sí sola no resuelve nada; cada evento debe contar con una respuesta definida. Por ejemplo, si una entrega está en riesgo, el protocolo automatizado debería: recalcular la ETA, informar al cliente, reasignar recursos, notificar al supervisor y registrar el incidente.



**Datos confiables +
información integrada
+ acciones definidas
= una Torre de Control
efectiva.**

De WhatsApp a una logística proactiva

En muchas empresas, el flujo para resolver problemas sigue siendo altamente ineficiente. A continuación, comparamos cómo cambia la dinámica al implementar esta tecnología:

Método tradicional (reactivo)	Método de Torre de Control (proactivo)
El cliente llama para presentar un reclamo.	El sistema detecta operativamente el riesgo.
El ejecutivo contacta al conductor por WhatsApp.	Se genera una alerta automática.
El conductor responde veinte minutos después.	El sistema recalcula la ETA y actualiza la ruta.
Comienza la búsqueda de una solución.	El cliente recibe automáticamente una notificación.
Resultado: cuando la información llega, el problema ya ocurrió.	Resultado: el operador toma decisiones basadas en datos y el cliente recibe información a tiempo.

La diferencia puede parecer pequeña, pero en la práctica significa ahorrar cientos de horas de coordinación cada semana y reducir significativamente el impacto sobre la relación comercial.



El cambio clave: detectar, actuar y comunicar antes de que el problema llegue al cliente.

PoD digital: la pieza que cierra el ciclo de tu Torre de Control

Una Torre de Control ofrece visibilidad total durante el trayecto, pero ¿qué ocurre en la última milla, justo en la puerta del cliente? Aquí es donde entra en juego la Prueba de Entrega (PoD) digital.

La PoD no es un elemento aislado; es la fuente de datos que permite a la Torre de Control certificar que el proceso concluyó correctamente.

Una PoD integrada a la Torre puede incluir:

- Firma digital y fotografías.
- Geolocalización exacta, fecha y hora.
- Nombre del receptor y estado del pedido.
- Observaciones y evidencia de incidentes.



¿Por qué es tan importante esta conexión? Porque una gran parte de los reclamos comerciales aparece días después de la entrega. Cuando un conductor registra una entrega con evidencia digital, esa información llega de inmediato a la Torre de Control.

Si existe un pedido incompleto o un producto dañado, los equipos de logística, atención al cliente y finanzas pueden verlo reflejado en el mismo momento en que ocurre.

Esto acelera la resolución de reclamos, reduce las disputas, evita notas de crédito innecesarias y permite gestionar la insatisfacción antes de que el cliente siquiera tenga que llamar.



Casos de uso reales donde una Torre de Control genera impacto

Caso 1: Retraso detectado antes de que el cliente lo note

La congestión vehicular provoca un retraso de 45 minutos. La Torre de Control recalcula la ETA, genera una alerta, informa al cliente y prioriza las siguientes entregas.

Resultado: el cliente conoce la situación antes de tener que llamar y presentar un reclamo, mientras el equipo reorganiza la operación sin interrupciones.

Caso 2: Reclamo por una entrega incompleta

Un cliente afirma que faltan productos. El operador consulta la PoD y encuentra fotografías, además de las observaciones registradas por el conductor en el momento exacto de la entrega.

Resultado: el reclamo se resuelve rápidamente con evidencia objetiva, evitando largas disputas y pérdidas económicas.

Caso 3: Vehículo detenido

Un camión permanece detenido durante más tiempo del previsto. La Torre genera una alerta inmediata. El operador contacta al conductor, detecta un problema mecánico en el vehículo y reasigna las entregas críticas a otra unidad en cuestión de minutos.

Resultado: se minimiza el impacto sobre el resto de la planificación diaria.

El siguiente paso: una Torre de Control que no solo informa, sino que actúa

La evolución de las operaciones logísticas exige ir más allá de la visibilidad. Hoy, las organizaciones necesitan herramientas capaces de transformar los datos en acciones concretas.

Una Torre de Control moderna identifica riesgos en tiempo real, automatiza respuestas y ayuda a los equipos a concentrarse en las decisiones que realmente generan valor.

Con Descartes + Drivin, este enfoque se materializa en una plataforma diseñada para respaldar toda la ejecución logística. Permite monitorear cada entrega desde un único lugar, detectar desviaciones operativas, configurar alertas inteligentes y centralizar la información.

Beneficios de la Torre de Control de Descartes + Drivin

- Visibilidad de extremo a extremo de toda la operación.
- Monitoreo en tiempo real de rutas, vehículos y entregas.
- Alertas configurables y adaptadas a las necesidades del negocio.
- Gestión centralizada de incidentes.
- Prueba de Entrega (PoD) digital con evidencia completa.
- Mayor trazabilidad para reducir reclamos y notas de crédito.
- Automatización de los flujos de seguimiento y comunicación.
- Información accionable para tomar decisiones rápidas y fundamentadas.
- Escalabilidad total para adaptarse al crecimiento de la empresa.

Las empresas que logran transformar la visibilidad en capacidad de respuesta son las que reducen costos, mejoran sus niveles de servicio y fortalecen la relación con sus clientes.

Implementar una Torre de Control no se trata únicamente de incorporar nueva tecnología, sino de cambiar el paradigma de gestión: pasar de reaccionar ante los problemas a anticiparse a ellos.

En ese camino, contar con una solución integral permite construir una operación logística más ágil y eficiente, preparada para enfrentar los desafíos del mercado actual.



Próximos pasos

Descubre cómo una Torre de Control puede transformar tu operación logística

Conoce cómo Descartes + Drivin ayuda a las empresas a obtener visibilidad en tiempo real, automatizar la gestión de incidentes y tomar decisiones más inteligentes para mejorar el cumplimiento de las entregas, reducir costos y ofrecer una mejor experiencia a sus clientes.



**Solicita una consultoría aquí
y lleva tu operación al siguiente nivel.**



Acerca de Descartes

Descartes impulsa cadenas de suministro nacionales e internacionales más ágiles, eficientes, seguras y sostenibles al conectar empresas con operaciones logísticas intensivas a través de su Global Logistics Network (GLN). Cargadores, transportistas y proveedores de servicios logísticos se conectan y colaboran en la GLN, aprovechando tecnología, datos e inteligencia artificial para gestionar entregas de última milla, envíos nacionales e internacionales, cotización y pago de fletes, investigación en comercio exterior, cumplimiento aduanero y una amplia variedad de procesos regulatorios. Obtenga más información sobre Descartes (Nasdaq: DSGX) (TSX: DSG) en www.descartes.com/es y conéctese con nosotros en [LinkedIn](#).

DESCARTES™

Uniting the People & Technology That Move the World.