



¡No se trata de un paquete, sino de un paciente!

UPS y RLM: Cuando las entregas no pueden esperar

Lo que comenzó en República Dominicana en 1996 como una distribución local de productos médicos a familia y amistades se ha convertido en un negocio familiar exitoso. RLM, Suministros Médicos, SRL nació por necesidad. Esta familia de doctores necesitaba medicamentos y suministros que no encontraban en el país. La dueña de la compañía y médico dermatólogo, Dra. Raquel Espaillat, viajaba a otros países para buscar los productos necesitados no solo para uso de su familia, pero también para otros cirujanos. Así empezaron, y fueron integrando algunos otros productos para el uso de cirujanos plásticos y dermatólogos, y en 1999 se conformaron formalmente como una compañía.

Con clientes especializados en cirugía plástica, dermatología, estética, al igual que oftalmología, odontología, ginecología y cirugías generales, RLM ahora importa una variedad de productos, desde prótesis, hasta equipos post operatorios provenientes de Colombia, Francia y México a República Dominicana. La Lic. Carmen Espaillat, Gerente General de RLM trabaja mano a mano con su madre Raquel en este negocio y cree en tener productos de excelente calidad, al igual que ofrecerles a sus clientes una atención personalizada.

“En nuestro negocio, yo no quisiera ofrecer a nuestros clientes ningún producto que no pueda usar ni mi mamá, o mi hija, o yo. Y lo que queremos es crecer”, dijo Carmen. A través de los años, han hecho exactamente eso.



“UPS nos ofreció ese servicio al cliente que es una de las cosas que nosotros destacamos en nuestra empresa, para mí fue básico. Eso es lo primero”, dijo Carmen. “Nos han dado facilidades que nos han beneficiado a nosotros como empresa y eso es muy importante”.

Lic. Carmen Espaillat, Gerente General de RLM, Suministros Médicos, SRL.

Fotografía (izquierda): Dra. Raquel Espaillat y su hija Carmen

Han logrado la representación de varios productos, e introducir cuatro líneas diferentes de productos. Muchos de estos productos son utilizados para cirugías programadas por lo que era de suma importancia encontrar una compañía logística confiable. En el pasado, tuvieron problemas con tiempo en tránsito, y con cajas perdidas por otros transportistas. Querían poder usar una compañía de transporte que les brindara rapidez, servicio de calidad y seguridad. En el 2015 encontraron justamente eso con UPS.

En UPS, encontraron fiabilidad y tranquilidad. *“UPS nos ofreció ese servicio al cliente que es una de las cosas que nosotros destacamos en nuestra empresa, para mí fue básico. Eso es lo primero”, dijo Carmen. “Nos han dado facilidades que nos han beneficiado a nosotros como empresa y eso es muy importante”.*

Para los envíos de carga grande, delicada y urgente, UPS logró satisfacer la necesidad de RLM, Suministros Médicos, SRL ofreciéndole el servicio [UPS Worldwide Express Freight™](#), en donde el cliente puede importar envíos paletizados con más de 150 libras desde Francia y México, a República Dominicana en típicamente tres días laborables desde Francia, y dos días laborables desde México.

Para sus envíos pequeños desde Colombia, sin urgencia, RLM toma ventaja del servicio de [UPS Worldwide Expedited™](#), con entregas de tres a siete días laborales dependiendo del origen y destino.

Uno de los valores agregados con estos servicios que ofrece UPS a RLM, es que la empresa utiliza un servicio para carga pesada con los beneficios de un servicio de paquetería que incluye el envío de cajas múltiples sobre una paleta. Reciben una sola factura para sus envíos de paquetería y carga, y el tiempo en tránsito es el mismo que servicios de paquetería, el cual resulta beneficioso para la carga sensitiva que maneja RLM.

También sus entregas son puerta a puerta y el servicio al cliente lo reciben de un solo ejecutivo, lo que facilita la comunicación y libera tiempo para enfocarse en otras actividades más importantes para el negocio.

Para ayudar con la eficiencia en el manejo del negocio y ahorrarles tiempo, se implementaron herramientas de tecnología como [UPS Quantum View® Manage](#) que ayuda con la visibilidad y seguimiento detallado de envíos de carga paletizada, así como la de los envíos de paquetería. Todas sus importaciones son procesadas con [UPS Import Control®](#). Con esta funcionalidad que está disponible en los sistemas de envío de UPS, RLM toma el control de los envíos de importación que son cargados a su cuenta, y garantiza que se entreguen al destino correcto y con el servicio de su preferencia. RLM proporciona las etiquetas a sus suplidores y así puede monitorear el progreso de sus envíos, y no se requieren depósitos ni carta de garantía por parte del suplidor para programar las recolecciones. Con UPS, RLM añadió rapidez a su operación diaria, procesando los envíos de carga y paquetería en un solo sistema con [UPS Worldship®](#). Esta herramienta, le permite a la empresa crear etiquetas de importación, exportación, facturas comerciales, y procesar sus envíos de manera fácil. Además, teniendo la ventaja de utilizar un solo proveedor logístico.

Gracias a UPS, este negocio pequeño ahora tiene la tranquilidad y seguridad de que sus productos lleguen bien y a tiempo con el servicio UPS Worldwide Express Freight, que está diseñado para satisfacer las necesidades específicas de clientes en industrias como la industria de la salud, tecnología y manufacturera. RLM Suministros Médicos, SRL espera poder expandirse aún más en un futuro y seguir creciendo con un aliado con un amplio portafolio de soluciones logísticas como UPS.