

Instructivo de Contacto a Superiores

Objetivo

Establecer una guía clara y rápida para escalar situaciones relevantes a los responsables de Transporte, Seguridad y CDR. Este protocolo aplica ante cualquier evento que exceda las capacidades operativas del personal en campo.

Cuándo contactar a un superior

Contacta a un superior en los siguientes casos:

- **Transporte:** fallas graves del vehículo, accidentes, retrasos superiores a 1 hora.
- **Seguridad:** incidentes con autoridades, robos, amenazas o conflictos en ruta.
- **CDR:** problemas con la carga, inconsistencias de documentos, horarios cerrados o falta de personal en recepción.

Contactos autorizados

Área	Nombre completo	Cargo	Teléfono	Correo electrónico
Transporte	Luis Fernando Delgado	Coordinador de Logística	55 1010 2020	luis.delgado@empresa.com
Seguridad	Cynthia Morales Rivas	Jefa de Seguridad Operativa	55 3030 4040	cynthia.morales@empresa.com
CDR	Eduardo Ramírez Ochoa	Encargado de Operaciones CDR	55 5050 6060	eduardo.ramirez@empresa.com

Pasos para escalar un incidente

1. **Identifica el tipo de problema.**
2. **Intenta resolver con el personal directo.**
3. **Si no es posible, contacta al superior correspondiente.**
4. **Al comunicarte, proporciona:**
 - Nombre completo
 - Número de orden o ruta
 - Ubicación actual
 - Descripción breve del problema
 - Acción tomada (si aplica)

5. **Espera indicaciones. No tomes decisiones críticas sin autorización.**

Notas importantes

- **Horario de atención:** 24/7 para Seguridad. Transporte y CDR de 06:00 a 22:00.
- **Usa el canal oficial:** teléfono preferente, luego WhatsApp o correo.
- **Registra el incidente:** documenta hora, persona contactada y respuesta recibida.