



# PLAN DE ATENCIÓN A CONTINGENCIAS

ESTACIÓN DE SERVICIO LAS  
BANDERAS

Para la obtención de la Licencia  
de Funcionamiento

**PETROLIFEROS OMEGA, S.A. DE  
C.V.**

7<sup>a</sup> Avenida Sur (Par Vial), esquina con Boulevard  
Internado Número 11, Manzana 02, Lote 01,  
Colonia Teófilo Acebo, C.P. 30797, municipio de  
Tapachula, estado de Chiapas



## PLAN DE ATENCIÓN A CONTINGENCIAS

El encargado en turno instruirá a su personal sobre cómo asistir a los clientes de la Estación de Servicio en caso de un accidente, asegurando así la integridad de las personas y la protección de sus bienes. A continuación, se describen los principales aspectos que el personal debe conocer y estar preparado para manejar en las siguientes situaciones de emergencia:

1

- I. ASALTO
- II. INCENDIO
- III. SISMO
- IV. TORMENTAS
- V. DERRAMES DE COMBUSTIBLE

Cada uno de estos escenarios requiere protocolos específicos que serán detallados para garantizar una respuesta efectiva y segura.

### I. ASALTO

La reacción de una persona ante una agresión o al ser amenazada con un arma de fuego o punzocortante es impredecible. Sin embargo, es fundamental recordar que alguien que ha decidido efectuar un asalto probablemente esté bajo una alta tensión y dispuesto a todo. Por lo tanto, la prudencia debe prevalecer en todo el personal para garantizar la seguridad de nuestros clientes y de la Estación de Servicio en general. A continuación, se detallan las recomendaciones esenciales a tener en cuenta:

#### 1. Mantener la Calma

En todo momento, mantenga la calma. Proporcione seguridad y apoyo a los clientes y compañeros que puedan estar sufriendo o presenciando el asalto.

#### 2. Obedecer las Instrucciones del Asaltante

Siga las instrucciones del asaltante sin resistencia. La prioridad debe ser proteger vidas humanas, incluso si implica la pérdida de bienes materiales.

2

### **3. Evitar Provocaciones**

Evite comentarios, gritos o movimientos que puedan poner nervioso al asaltante. Actos y actitudes heroicas pueden desencadenar reacciones agresivas e impredecibles por parte de los asaltantes.

### **4. Reconocer a los Asaltantes**

Trate de recordar mentalmente las características físicas de los asaltantes para proporcionar información precisa a las autoridades más tarde.

### **5. Observar el Rumbo de los Asaltantes**

Observe hacia dónde se dirigen los asaltantes y, si utilizan un vehículo, intente memorizar sus características y la placa alfanumérica.

### **6. Notificar a la Policía**

Tan pronto como sea seguro hacerlo, informe a la estación de policía local sobre el incidente.

#### **Nota Adicional**

En muchos casos, los asaltantes pueden estar acompañados de cómplices que no son visibles, pero que observan atentamente los movimientos del personal de la Estación de Servicio y sus alrededores. Estos cómplices pueden proteger o alertar a los asaltantes, por lo que es crucial mantener una actitud prudente y cooperativa durante todo el evento.

Al seguir estas recomendaciones, se puede minimizar el riesgo de daño físico y mejorar la capacidad de las autoridades para responder efectivamente al incidente.

#### **A) Medidas de Prevención**

##### **1. Mantenerse Alertas**

Permanezca siempre atento a cualquier persona o vehículo que parezca sospechoso. La vigilancia constante puede prevenir situaciones peligrosas.

3

## **2. Implementar Procedimientos Seguros**

El encargado de la Estación de Servicio debe establecer procedimientos eficientes y programados para la realización de cortes parciales y definitivos, asegurando que estos fondos sean depositados inmediatamente en la caja de seguridad destinada para este fin.

## **3. Minimizar el Dinero en Efectivo**

Si, por alguna circunstancia, no se ha realizado el corte parcial o definitivo, los despachadores deben evitar llevar todo el dinero en una sola bolsa. Distribuir el efectivo en diferentes ubicaciones puede reducir el monto perdido en caso de asalto.

## **B) Acciones Adicionales para Mejorar la Seguridad**

### **1. Capacitación Regular del Personal**

Se ofrece capacitación continua al personal sobre medidas de seguridad y procedimientos de emergencia. Esto incluye simulacros de asaltos para asegurar que todos sepan cómo reaccionar de manera adecuada.

### **2. Mejorar la Iluminación y Visibilidad**

Se asegura de que todas las áreas de la estación de servicio estén bien iluminadas, especialmente durante la noche. La buena visibilidad puede disuadir a los asaltantes y ayudar al personal a detectar actividades sospechosas.

### **3. Instalación de Cámaras de Seguridad**

La estación de servicio cuenta con cámaras de seguridad en puntos estratégicos para monitorear continuamente la actividad en la estación. Las grabaciones

pueden ser útiles para identificar a los delincuentes y proporcionar evidencia a las autoridades.

#### **4. Uso de Botones de Pánico**

La instalación cuenta con botones de pánico accesibles para el personal, que puedan ser presionados discretamente en caso de emergencia. Estos botones deben estar conectados a una alarma silenciosa que notifique a la policía o a una empresa de seguridad privada.

4

### **II. INCENDIO**

En caso de un incendio de servicio, se deben seguir los siguientes pasos para garantizar la seguridad de las personas y minimizar daños:

#### **1. Activar la Alarma**

- Inmediatamente se activará la alarma de incendio para alertar a todo el personal y a los clientes de la estación de servicio.
- Se accionará el paro de emergencia más cercano.
- Si es seguro hacerlo, se cerrarán las válvulas y corte el suministro eléctrico para evitar la propagación del incendio y posibles explosiones.
- Tomar el extintor más cercano y accionarlo de acuerdo con las especificaciones de uso.

#### **2. Notificar a los Servicios de Emergencia**

Se llamará al servicio de bomberos y se proporcionará los detalles precisos sobre la ubicación de la estación de servicio y la magnitud del incendio.

#### **3. Evacuar la Zona**

Se dirigirá a todos los clientes y al personal hacia las salidas de emergencia, alejándolos del área de peligro. Se usarán las rutas de evacuación

establecidas y se asegurara de que todos se reúnan en el punto de encuentro designado.

5

#### **4. Revisar y Documentar el Incidente:**

Después de que el incendio haya sido controlado, se revisará el incidente con el personal y documente todos los detalles. Esto incluye la causa del incendio, las acciones tomadas y cualquier daño ocurrido.

#### **5. Medidas de Prevención**

Para prevenir incendios en una estación de servicio, es esencial implementar diversas medidas de seguridad que minimicen el riesgo y protejan tanto a las personas como a las instalaciones.

#### **6. Sistemas de Detección y Alarma**

La estación de servicio cuenta con detectores de humo y sistemas de alarma contra incendios en todas las áreas. Periódicamente se asegura que se encuentren en buen estado.

#### **7. Extintores y Equipos de Extinción**

Se colocan extintores adecuados en lugares estratégicos y de fácil acceso. Se realizan mantenimiento y recarga de los extintores según las normativas vigentes.

#### **8. Manuales de Procedimientos**

Se desarrollan y difunden manuales de procedimientos para la prevención y respuesta a incendios al personal de Servicio. Esta acción asegura de que todo el personal los conozca y entienda.

#### **9. Manejo Seguro de Combustibles**

Implementar prácticas seguras en el manejo, almacenamiento y dispensación de combustibles. Evitar derrames y asegurar que los recipientes estén bien sellados.

### III. SISMOS

6



La instalación se encuentra en una zona catalogada como Riesgo Alto, para ello en caso de un sismo es crucial que el personal esté preparado para actuar rápidamente y de manera segura para proteger la integridad de las personas y las instalaciones. A continuación, se detallan las medidas y acciones que deben tomarse durante y después de un sismo.

#### A) Acciones Durante el Sismo

##### 1. Mantener la Calma

Mantener la calma y transmitir tranquilidad a los clientes y compañeros. Evitar el pánico es crucial para una evacuación ordenada.

## **2. Alejarse de Fuentes de Riesgo**

Evitar ubicarse cerca de ventanas, estanterías, y equipos pesados que puedan caerse. Si es posible, moverse a un área abierta y segura dentro de la estación.

## **3. Apagar Fuentes de Ignición**

Si es seguro hacerlo, apagar todas las fuentes de ignición como bombas de combustible y equipos eléctricos para prevenir incendios y explosiones.

## **4. Protegerse**

Buscar protección bajo estructuras resistentes como mesas o mostradores. Si se está al aire libre, alejarse de edificios, postes de luz, y cualquier estructura que pueda colapsar.

## **B) Acciones Despues del Sismo**

### **1. Evacuación Segura**

Dirigir a todos los clientes y personal a los puntos de encuentro seguros siguiendo las rutas de evacuación establecidas.

### **2. Revisión de Daños y Riesgos**

Inspeccionar inmediatamente las instalaciones para identificar fugas de combustible, daños estructurales, o cualquier otro riesgo potencial.

### **3. Comunicación**

Utilizar radios o teléfonos celulares para informar a las autoridades sobre la situación y solicitar ayuda si es necesario. Informar al personal y a los clientes sobre los siguientes pasos a seguir.

### **4. Primeros Auxilios**

Brindar primeros auxilios a cualquier persona herida y estar preparado para evacuar a los heridos graves a un centro médico si es necesario.

## IV. TORMENTAS

Las tormentas pueden representar riesgos significativos para la seguridad en una estación de servicio, incluyendo rayos, fuertes vientos y lluvias torrenciales. A continuación, se detallan las acciones que deben tomarse durante y después de una tormenta.

### A) Acciones Durante la Tormenta

#### 1. Monitoreo del Clima

Monitorear las condiciones meteorológicas a través de radios, aplicaciones móviles o alertas oficiales para mantenerse informado sobre la evolución de la tormenta.

#### 2. Mantener la Calma

Mantener la calma y transmitir tranquilidad a los clientes y compañeros. Evitar el pánico es crucial para una evacuación ordenada si es necesario.

#### 3. Evitar Áreas de Riesgo

Mantenerse alejado de ventanas, puertas de vidrio y áreas que puedan inundarse. Refugiarse en áreas internas y seguras de la estación.

#### 4. Desconectar Equipos Eléctricos

Desconectar equipos eléctricos no esenciales para prevenir cortocircuitos y daños por sobrecargas eléctricas.

#### 5. Suspender Operaciones de Combustible

Si es posible, suspender temporalmente la venta y manejo de combustible hasta que la tormenta pase para evitar accidentes.

## B) Acciones Despues de la Tormenta

### 1. Evaluación de Daños

Inspeccionar las instalaciones para identificar daños estructurales, fugas de combustible, inundaciones u otros riesgos potenciales.

### 2. Comunicación

Informar a las autoridades locales sobre la situación y solicitar ayuda si es necesario. Mantener a los empleados y clientes informados sobre los siguientes pasos a seguir.

### 3. Primeros Auxilios

Brindar primeros auxilios a cualquier persona herida y estar preparado para evacuar a los heridos graves a un centro médico si es necesario.

### 4. Reabrir la Estación

Solo reabrir la estación una vez que se haya verificado que es seguro hacerlo y se hayan corregido los problemas críticos.

## V. DERRAMES

El manejo seguro de derrames de combustible en una estación de servicio es crucial para evitar riesgos de incendio, explosión y contaminación ambiental. A continuación, se detallan las medidas durante, acciones de limpieza y después de un derrame de combustible.

## A) Acciones Inmediatas Durante el Derrame

### 1. Detener la Fuente del Derrame:

Si es seguro hacerlo, detener la fuente del derrame cerrando válvulas o utilizando otros medios de contención.

## **2. Evacuación y Aislamiento:**

Evacuar inmediatamente el área afectada y establecer un perímetro de seguridad para mantener a clientes y personal alejados del derrame.

## **3. Notificación:**

Notificar inmediatamente al encargado de la estación y, si es necesario, a los servicios de emergencia locales.

## **4. Eliminación de Fuentes de Ignición**

Apagar todas las fuentes de ignición cercanas, como motores, luces y equipos eléctricos, para prevenir incendios o explosiones.

## **5. Uso de Equipos de Protección Personal**

Asegurarse de que el personal utilice equipos de protección personal (EPP) adecuados, como guantes y mascarillas, durante la contención y limpieza del derrame.

## **B) Contención y Limpieza del Derrame**

### **1. Contención del Derrame**

Utilizar barreras absorbentes, almohadillas y otros materiales de contención para evitar que el combustible se extienda y contamine otras áreas.

### **2. Absorción del Combustible**

Aplicar materiales absorbentes sobre el combustible derramado para absorber el líquido de manera segura.

### **3. Recuperación del Combustible**

Recoger el combustible absorbido y los materiales contaminados y almacenarlos en recipientes adecuados para su eliminación segura.

11

#### **4. Limpieza del Área**

Limpiar a fondo el área afectada para eliminar cualquier residuo de combustible y minimizar los riesgos de resbalones y caídas.

### **C) Acciones Posteriores al Derrame**

#### **1. Eliminación Segura de Residuos**

Disponer de los materiales contaminados y el combustible recuperado de acuerdo con las normativas locales y ambientales.

#### **2. Revisión y Evaluación**

Realizar una evaluación completa del incidente para identificar la causa del derrame y tomar medidas correctivas para evitar futuros incidentes.

#### **3. Documentación del Incidente**

Documentar todos los detalles del derrame, incluidas las acciones tomadas, los materiales utilizados y las recomendaciones para mejorar los procedimientos.

#### **4. Revisión de Procedimientos**

Revisar y actualizar los procedimientos de manejo de combustible y de respuesta a emergencias basados en las lecciones aprendidas del incidente.