



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.**

7ª 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.

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.

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

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 Después 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.

8

A) Acciones Durante de 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 Después 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.

4. Limpieza del Área

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

11

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.