



PROCEDIMIENTO

Contingencia y Emergencia

Código: PRO-SIG-015

Versión: 14

Fecha: 04/07/2022

Aprobado: GG

Página 1 de 20

Contingencia y Emergencia

	PUESTO	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:	Asistente Calidad	Rubí Ramos	04/07/2022
REVISADO POR:	Jefe de Seguridad y Calidad	Ricardo Alarcón	04/07/2022
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	04/07/2022

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14 Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 2 de 20
	Contingencia y Emergencia	

1. OBJETIVO

Establecer las pautas a seguir para la puesta en marcha del procedimiento de contingencia y emergencia.

2. ALCANCE

Es aplicable ante los casos de amenazas comprobadas o fallos en las medidas de protección del Sistema de Gestión en Control y Seguridad o del Sistema Integrado de Seguridad.

3. RESPONSABILIDAD

El Gerente/ Jefe y/o Supervisor de área que se encuentre en cualquiera de las situaciones descritas en el alcance del presente documento es responsable de la correcta aplicación de este procedimiento.

4. ABREVIATURAS

- BASC: Alianza Empresarial para un Comercio seguro.
- ESC: Ejecutivo de Servicio al Cliente.
- SC: Servicio al cliente.

5. REFERENCIAS

- Ley N° 28551 Ley que establece la obligación de elaborar y presentar planes de Contingencia.
- Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. N° 005-2002-TR Reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias.
- RM-188-2015-PCM Lineamientos para la Formulación y Aprobación de Planes de Contingencia
- Norma Internacional BASC V05-2017: 6.1.d.
- Estándar Internacional BASC V05-2017 5.0.2
- Norma ISO 37001 – Sistema de Gestión Antisoborno.

6. DEFINICIONES

6.1. Accidente: Suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajo una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. También considerado cuando se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, y aun fuera del lugar y horas de trabajo.

6.2. Emergencia: Se entenderá por emergencia todo acontecimiento no deseado que interrumpa el transporte normal y adecuado y que ponga en riesgo la salud de las personas, la integridad de la carga y al medio ambiente.

6.3. Identificación de Peligros: Proceso mediante el cual se localiza y reconoce que existe un peligro y se definen sus características.

6.4. Peligro: Situación o característica intrínseca de algo capaz de ocasionar daños a las personas, equipos, procesos y ambiente.

6.5. Plan de Contingencia: Son procedimientos específicos preestablecidos de coordinación, alerta, movilización y respuesta ante la ocurrencia o inminencia de un evento particular para el cual se tiene escenarios definidos.

Constituye un instrumento técnico de planeamiento específico y gestión obligatoria, cuyo propósito es proteger la vida humana y el patrimonio, contiene las responsabilidades, competencias, tareas y actividades de los involucrados en la ejecución del plan, a fin de mantener un adecuado canal de

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14
	Contingencia y Emergencia	Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 3 de 20

comunicación entre estos.

6.6. Plan de Emergencia: Documento guía de las medidas que se deberán tomar ante ciertas condiciones o situaciones de gran envergadura e incluye responsabilidades de personas y departamentos, recursos del empleador disponibles para su uso, fuentes de ayuda externas, procedimientos generales a seguir, autoridad para tomar decisiones, las comunicaciones e informes exigidos.

7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1. El equipo o Brigada de Seguridad se constituye en la máxima autoridad del caso durante la situación de amenaza o fallo en las medidas de protección.
- 7.2. El Jefe del equipo o de la Brigada de emergencia deberá mantener informado constantemente a la Gerencia de los acontecimientos.
- 7.3. En el caso de tener que alertar al personal se utilizará la función de la central telefónica de altavoz general.
- 7.4. En los casos que se requiera dar declaraciones de lo acontecido (ante autoridades, prensa, etc.), solo se realizará bajo la autorización de la Gerencia.

8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

8.1. Conformar el equipo que hará frente a las amenazas o fallo en las medidas de protección:

8.1.1. Cuando la falla o amenaza tenga que ver con emergencias relacionadas a siniestros, amenazas de bombas, incendios o sismos; se deberá conformar la brigada de emergencia y actuar de acuerdo al Manual Integrado de Seguridad y Salud de la Empresa MAN-SIG-003.

- a) El equipo o la brigada conformada para hacer frente a la amenaza o fallo en las medidas de protección, tomará acciones de acuerdo a la situación presentada.

8.1.2. Cuando la falla o amenaza esté relacionada a actos que atenten contra la seguridad (en el tráfico ilícito de drogas o cualquier otra actividad ilegal) e integridad de la Empresa o a algunas de las personas que laboran en ella se deberá constituir un equipo de emergencia.

- a) Deben comunicar el caso a las autoridades competentes (bomberos, policía, BASC, DIRANDRO, etc.) para su oportuna intervención; si la contingencia es por un tema del BASC, se debe enviar un reporte de alerta a la dirección reportes@bascperu.org.

8.2. Culminada la contingencia o emergencia, los equipos que intervinieron deberán comunicar a la Gerencia los sucesos y los resultados.

8.3. El equipo o brigada en coordinación con la Gerencia deberán revisar las fallas o errores cometidos y tomarán las medidas correctoras y/o se afianzarán las medidas de seguridad tomadas.

8.4. Desperfectos y Emergencias imprevistas

8.4.1. Incendio en Neumáticos

- a) El Conductor deberá comunicarse con el área de transporte y/o calidad para informe del suceso y lo siguiente:
 - Nombre y ubicación exacta del accidente.
 - Tipo de accidente (indicando si hay presencia de fuego).
 - Tipo del producto y flujo del derrame (de ser el caso).
 - Condiciones del lugar.
 - Cantidad y condición de heridos, en caso aplique.

Estos se encargarán de dar aviso al ESC, quien informará al cliente, en caso se esté realizando un servicio.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14 Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 4 de 20
	Contingencia y Emergencia	

- b) El Conductor no debe dejar un neumático caliente o que humea desatendido.
- c) El Conductor deberá solicitar ayuda.
- d) Acciones Preventivas
 - i. El Conductor debe tener en cuenta las observaciones encontradas a la hora de hacer el Check List a su vehículo, ya que gracias a ello se dará cuenta en qué estado se encuentran sus neumáticos, para dar aviso al área de transporte.
 - ii. El Conductor no debe esperar a que las cocadas de sus llantas estén en exactamente en los límites permitido, para la salida de su unidad vehicular.
 - iii. El Conductor debe revisar su(s) llanta(s) de repuesto, verificando si esta(s) se encuentra(n) infladas y en buen estado.
 - iv. El Conductor no debe manejar con llantas ligeramente infladas, ya que genera calentamiento.
 - v. El Conductor debe verificar alguna deformidad o grieta en las llantas y reportarlo al área de transporte y en lo posible evite continuar con el viaje hasta solucionar el problema.
- e) Acciones Correctivas
 - i. El Conductor debe informar al área de transporte y cuando sea posible, retirar el neumático humeante del vehículo. Si no es posible, el Conductor debe manejar a velocidades moderadas hasta llegar a un punto de agua más cercano.
 - ii. Si hay problema con la llanta o cambio, este deberá ser comunicado al área de transporte, a fin de solicitar auxilio mecánico para el apoyo correspondiente.

8.4.2. Principio de incendio

- a) El Conductor deberá enviar por ayuda a otra persona o comunicarse con la central de bomberos (116), indicando del suceso y detallando lo siguiente:
 - Nombre y ubicación exacta del accidente.
 - Condiciones del lugar.
 - Cantidad y condición de heridos, en caso aplique.
- b) El Conductor deberá comunicarse con el área de transporte y/o calidad para informe del suceso, detallando lo siguiente:
 - Ubicación exacta del accidente.
 - Condiciones del lugar.

Estos se encargarán de dar aviso al ESC, quien informará al cliente, en caso se esté realizando un servicio.

- c) En caso de incendio, el Conductor deberá atacar e impedir la propagación, siempre que no se ponga en riesgo su integridad personal.
- d) Si se declara el incendio, el Conductor deberá dejar el control en manos de personal especializado.
- e) El Conductor deberá entregar información (hoja de seguridad) a personal de emergencias (bomberos).

8.4.3. Unidad detenida en ruta por desperfecto mecánico

- a) El conductor debe informar al coordinador de transporte mediante su equipo móvil que su unidad se encuentra detenida por desperfectos mecánicos.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14 Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 5 de 20
	Contingencia y Emergencia	

- b) El Coordinador de transporte recibida la información debe informar a su Supervisor y jefe, y estos a su vez al ejecutivo de servicio al cliente solicitando como se procederá con el servicio.
- c) El Supervisor de Transporte debe comunicar al ejecutivo de servicio al cliente las alternativas de solución e indicar los posibles riesgos y las acciones de control para minimizar los riesgos:

8.4.3.1. Transbordo de Mercadería en Furgones

- a) Autorización del cliente.
- b) Riesgos que deben comunicarse al cliente:
 - Pérdida de mercadería.
 - Daño a la mercadería.
 - Robo de mercadería.
- c) Acciones de Control:
 - Solicitar un representante del cliente.
 - Solicitar al cliente la presencia de su seguro.
 - La rotura de precintos se realiza en presencia del representante del cliente y de su seguro.
 - Contratar empresa de resguardo para custodiar transbordo de mercadería.
 - Contratar cuadrilla para realizar el movimiento de la mercadería.

8.4.3.2. Transbordo de Mercadería en contenedor de tracto a tracto

- a) Autorización del cliente.
- b) Riesgos que deben comunicarse al cliente:
 - Daño a la mercadería.
 - Robo de mercadería.
- c) Acciones de Control:
 - Solicitar un representante del cliente.
 - Solicitar al cliente la presencia de su seguro.
 - Revisar los pesos y asegurar las patas de las plataformas al piso para evitar deslizamientos.
 - Contratar empresa de resguardo para custodiar transbordo de mercadería.
 - Supervisión del cambio de tracto realizado por personal de la empresa de transporte.

8.5. Desvío de Rutas de la Unidad Vehicular

- 8.5.1.** El Conductor solo podrá desviarse de su ruta, cuando tenga la autorización por parte del Coordinador de Transporte, el cual debe de solicitar previamente la autorización del Supervisor de Transporte. Tener entendido que esto solo se puede dar en los siguientes casos:
 - a) Cuando la unidad vehicular se encuentre en problemas de huelgas, disturbios o perturbaciones civiles, manifestaciones religiosas en su ruta, que pongan en peligro la integridad del Conductor, la unidad vehicular y/o la carga.
- 8.5.2.** En caso el Conductor se desvíe de su ruta sin autorización, el Coordinador de Transporte informará al Supervisor de Transporte, quienes realizarán lo siguiente:
 - a) Comunicarse con el Conductor.
 - b) De no tener éxito en la comunicación con el Conductor, se informará al proveedor de GPS, a la compañía de resguardo y a la central de la policía.
 - c) El Coordinador de Transporte realizará el seguimiento de la unidad vehicular.
 - d) Comunicar del suceso al seguro de carga.
 - e) Realizar las investigaciones.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14
	Contingencia y Emergencia	Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 6 de 20

8.6. Procedimientos ante Robos o intentos de asaltos

8.6.1. Robo o intentos de asalto al Conductor de la Unidad Vehicular

- a) Ante cualquier incidencia (robo o asalto), el Conductor deberá accionar el botón de pánico inmediatamente; de ser un accidente de tránsito se deberá inmovilizar la unidad vehicular, comunicar y esperar las instrucciones del Supervisor de Transportes y/o Coordinador de Transportes.
- b) El Conductor deberá mantener la calma, no arriesgar su seguridad personal oponiendo resistencia.
- c) La central de GPS se pondrá en contacto con el personal del área de transporte, para las coordinaciones respectivas.
- d) En el caso de ser una parada de emergencia, el Conductor deberá informar de inmediato al Supervisor de Transportes y/o Coordinador de Transporte, explicando los motivos del mismo y la ubicación exacta donde se encuentra; a la par, el Coordinador de Transporte visualizará dicha ubicación a través de la pantalla de monitoreo GPS.
- e) Si el Conductor sospecha de seguimiento de vehículos no autorizados, deberá accionar el botón de pánico e informará al Supervisor de Transportes, Coordinador de Transportes y/o Jefe de Seguridad y Calidad, quienes procederán de acuerdo al flujo de comunicación.
- f) En los casos de traslado de carga con acompañamiento, el personal de custodia coordinará con el Conductor las acciones a emprender.
- g) Ante cualquier incidencia el Conductor deberá estar atento a las indicaciones del custodio.
- h) El Conductor deberá mantener la calma, accionar el botón de pánico y acatar las indicaciones del custodio.
- i) El Conductor deberá realizar la denuncia ante la policía del sector, en caso de robo o asalto.
- j) Acciones Preventivas:
 - i. El Conductor nunca deberá dejar la unidad vehicular sin vigilancia en un área de potenciales robos excepto cuando la seguridad del Conductor esté en peligro por parte de la misma unidad vehicular o por terceros (personas con intenciones de cometer actos ilícitos).
 - ii. Cuando el Conductor deba dejar la unidad vehicular bajo estas circunstancias, deberá accionar el freno de estacionamiento.

8.6.2. De las coordinaciones por robo o asalto

- a) El Supervisor de Transportes y/o Coordinador de Transporte deberá recabar toda la información del incidente y comunicar al ESC que ve la cuenta del despacho vinculado al robo o asalto, de ser el caso, además en una reunión con el Supervisor de Servicio al Cliente, la Gerente de Logística y demás personas que corresponda, deben analizar los hechos, proponer acciones a tomar, responsabilidades y proceder a comunicar al cliente del incidente y de las acciones que se llevarán a cabo.
- b) Se deberá registrar en un Acta de Reunión lo acordado.

8.7. Bloqueos de vías, Disturbios, Perturbaciones civiles y retrasos de la Unidad Vehicular

8.7.1. Obtener información previa sobre la situación

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14 Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 7 de 20
	Contingencia y Emergencia	

- a) **Solicitar a los proveedores de transporte porque varios podrían pertenecer a gremios**
- b) **Solicitar a los proveedores de resguardo información sobre el estado de seguridad en las vías (Ej.: Manifestaciones, piquetes, bloqueos).**
- c) **Revisar información en la web o redes sociales del MTC**
- d) **Solicitar a los despachadores su apoyo en registrar el estado en los puertos y almacenes extraportuarios para identificar riesgos de vandalismo**
- e) **Evidenciar con registro fotográfico**

8.7.2. Comunicación a los clientes

- a) **Informar las contingencias de un retiro en condiciones inseguras podrían ocasionar: Daño al conductor, daño a la unidad de transporte y daño a la carga en perjuicio del cliente.**
- b) **El cliente si autoriza el retiro debe asumir la responsabilidad de lo que podría ocurrir desde que la unidad se traslada a cargar hasta que retorne a la base una vez concluida la entrega de la carga y del contenedor vacío.**

8.7.3. Cuando encuentre problemas de huelgas, disturbios o perturbaciones civiles en la ruta, el Conductor deberá realizar lo siguiente:

- a) Comunicarse con el área de transporte e informe del suceso y la ubicación exacta del incidente.
- b) Sacar su unidad vehicular del área en lo posible por la misma ruta donde llego, de ser necesario solicitará apoyo policial.
- c) Seguir las instrucciones de los oficiales encargados de hacer obedecer la ley en emergencias o perturbaciones civiles.
- d) Si debe desviarse de la ruta especificada debido a emergencias, informará al área de transporte, quien este a su vez realizará el seguimiento e informará al cliente del porqué de la demora y cambio de ruta.
- e) Si su unidad vehicular queda inmovilizada, realizará todo el esfuerzo posible para moverlo hasta un área de seguridad razonable. Buscará ayuda policial para moverlo hasta un área de seguridad razonable. En caso no pueda moverlo y está en peligro de saqueo o daño de la unidad vehicular y/o la carga, contáctese con el área de transporte y llame a la Central de la Policía y en ambos casos indique su ubicación.

8.8. Accidente de Tránsito (Colisión o Choque)

El Conductor deberá seguir lo siguiente:

- a) Envíe por ayuda a otra persona o comuníquese con la central de bomberos (116), indicando lo siguiente:
 - ✓ Nombre y ubicación exacta del accidente.
 - ✓ Tipo de accidente (indicando si hay presencia de fuego).
 - ✓ Tipo del producto y flujo del derrame (de ser el caso).
 - ✓ Condiciones del lugar.
 - ✓ Cantidad, condición de heridos y/o tipo de lesión, en caso aplique.
- b) Comunicarse con el área de transporte y/o calidad para informar del suceso y detallar lo siguiente:
 - Ubicación exacta del incidente.
 - Tipo de accidente.
 - Condiciones del lugar.
 - Cantidad, condición de heridos y/o tipo de lesión, en caso aplique.

Estos se encargarán de dar aviso al ESC, quien informará al cliente, en caso se esté realizando un servicio.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14
	Contingencia y Emergencia	Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 8 de 20

- c) Aplique primeros auxilios a la(s) persona(s) afectada(s), previamente habiendo identificado la lesión.
- d) No mover al/los accidentados(s) a menos que su(s) vida(s) esté(n) en peligro o se encuentre(n) en un lugar de alto riesgo para la(s) víctima(s) y/o socorrista(s) (Ya que un movimiento podría ser fatal dependiendo del tipo de lesión).
- e) Eliminar las fuentes de ignición:
 - i. Apaga el motor.
 - ii. Cortar la corriente.
 - iii. Prohibir fumar en el área.
 - iv. Apagar y/o prohibir toda clase de equipos comunicación inalámbrica (celulares, radios, etc.).
 - v. Parar el flujo de vehículos en el área.
- f) En la medida de lo posible restringir el acceso y señalizar (Perímetro de Seguridad):
 - i. Coloque los conos y/o triángulos de emergencia, para advertir a otros vehículos. Asegúrese de que otros Conductores puedan verlos a tiempos para prevenir otro accidente.
 - ii. Debe mantener a los espectadores fuera del área, permitir sólo el acceso de las personas que lo estén ayudando.
 - iii. Colocar los extintores en posición para su uso de ser el caso.
 - iv. Proteger el área.
 - v. Si su unidad vehicular tomó parte en el accidente, si está vacío y no implica otro riesgo, moverlo a un lado del camino, esto servirá para prevenir otro accidente y para permitir la circulación del tránsito vehicular. Caso contrario mantener la unidad vehicular inmovilizada.
- g) Ayudar a los heridos.
- h) Si hay una persona preparada en el lugar del accidente ayudando a los heridos, usted manténgase a distancia, a menos que se solicite su ayuda. Caso contrario aplicar los Primeros Auxilios necesarios, sólo si está seguro, sino no intervenir, limitándose a lo siguiente:
 - i. No mover a una persona gravemente herida, a menos que el peligro de fuego o del tráfico en circulación lo requiera.
 - ii. Detener una hemorragia grave haciendo presión sobre la herida.
 - iii. Mantener caliente a la persona herida.
 - iv. Si producto de un accidente de tránsito se generase un incendio, explosión, derrame u otro, serán tratados en base a los especificado en el tipo de incidente descrito en el presente documento.
 - v. Los residuos generados producto de los accidentes de tránsito serán tratados en base al documento Manejado de Residuos.
- i) Entregar toda la información posible de la sustancia química transportada al personal de emergencia o de rescate.

8.9. Falla Mecánica

El Conductor deberá seguir lo siguiente:

- a) Estacionar la unidad vehicular donde no genere riesgo.
- b) Apagar el motor.
- c) Prohibir fumar en el área.
- d) Encender las luces de emergencia.
- e) Comunicarse con el área de transporte para informar del suceso y detallar lo siguiente:
 - Ubicación exacta del incidente.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14
	Contingencia y Emergencia	Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 9 de 20

- Tipo de falla mecánica.
- Condiciones del lugar.

Estos se encargarán de dar aviso al ESC, quien informará al cliente, en caso se esté realizando un servicio.

- f) Colocar los conos y/o triángulos de emergencia, para advertir a otros vehículos.
- g) Asegurarse de que otros Conductores puedan verlos a tiempo para prevenir otro accidente.
- h) Restringir el acceso y señalizar (Perímetro de Seguridad).
- i) No dejar sola la unidad vehicular.
- j) Los residuos generados producto de las averías o fallas mecánicas serán tratados en base al documento Manejo de Residuos.

8.10. Fallas del equipo de refrigeración

El Conductor deberá realizar lo siguiente:

a) Comunicarse con el área de transporte para informar del suceso y detallar lo siguiente:

- Ubicación exacta del incidente.
- Tipo de falla mecánica.
- Condiciones del lugar.

b) Quienes realizarán según el caso:

- i. La comunicación con los proveedores de emergencia para atender fallas mecánicas y/o eléctricas.
- ii. La comunicación con los proveedores de elementos refrigerantes, para mantener la cadena de frío.
- iii. La comunicación con un transportista de equipos refrigerados homologados o utilizar otra unidad vehicular propia, cuando la falla no es de rápida solución.
- iv. Informar al ESC, quien informará al cliente, en caso se esté realizando un servicio.

8.11. Siniestros Unidades Vehiculares

8.11.1. Volcamiento sin pérdida de conocimiento del Conductor, deberá:

- a) Envíe por ayuda a otra persona o comuníquese con la central de bomberos (116), indicando lo siguiente:
 - ✓ Nombre y ubicación exacta del accidente.
 - ✓ Condiciones del lugar.
 - ✓ Cantidad, condición de heridos y/o tipo de lesión, en caso aplique.
- b) Llamar inmediatamente al/los Supervisor de Transporte y/o Coordinadores de Transporte, quienes informaran al ESC quien comunicará al cliente, en caso se esté realizando un servicio.
- c) Verificar condiciones de la carga.
- d) Aplicar recomendaciones de la hoja de seguridad.
- e) Despejar el área de curiosos.
- f) Disponer señalización adecuada hasta controlar o retirar de la carretera lo vertido.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14 Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 10 de 20
	Contingencia y Emergencia	

8.11.2. Volcamiento con pérdida de conocimiento del Conductor, deberá:

- a) Mantener un logo o señalización con el teléfono a llamar en caso de emergencia.

8.11.3. Volcadura con Derrame, el Conductor deberá:

- a) Envíe por ayuda a otra persona o comuníquese con la central de bomberos (116), indicando lo siguiente:
 - ✓ Nombre y ubicación exacta del accidente.
 - ✓ Tipo de accidente
 - ✓ Tipo del producto y flujo del derrame.
 - ✓ Condiciones del lugar.
 - ✓ Cantidad, condición de heridos y/o tipo de lesión, en caso aplique.
- b) Comunicarse con el área de transporte y/o calidad para informar del suceso y detallar lo siguiente:
 - ✓ Nombre y ubicación exacta del incidente.
 - ✓ Condiciones del lugar.
- c) Estos se encargarán de dar aviso al ESC (quien informará al cliente), en caso se esté realizando un servicio.
- d) Utilizar el Equipo de Protección Personal adecuado. Como guante, lentes de seguridad, ropa protectora, botas y traje tyvek.
- e) CONTROLAR LA FUGA. Si la fuga es originada por una fisura la unidad vehicular, procederá a tapar la misma utilizando paños absorbentes.
- f) LIMITAR EL AREA. Limitar la extensión del derrame mediante la creación de diques en la dirección que tome el derrame. Para ello utilizará las salchichas absorbentes de manera que obstruya el camino del derrame. En caso de no existir este material, se podrá utilizar tierra o arena para el mismo fin. Una vez confinada se utilizarán los paños absorbentes para levantar el producto derramado. La tierra que se encuentre contaminada por efectos del derrame se levantará con equipos acorde a estos y será depositado en cilindros y bolsas para desechos y serán ubicados en un lugar adecuado para posterior tratamiento.
- g) EVITAR QUE LA FUGA LLEGUE A LAS ALCANTARILLAS, RIOS ETC. De ser así, hacer uso de las salchichas absorbentes o con arena y poniendo paños absorbentes en la tapa de registros y/o rejillas.
- h) TENER EL EXTINTOR SIEMPRE A LA MANO. Es importante que durante todas las maniobras deberá tener a la mano el extintor, en el área del incidente, con el fin de controlar cualquier incendio que pueda ocurrir.
- i) RESTRINGIR EL TRÁNSITO. Buscar restringir el tránsito de personas y vehículos en un radio de 50 metros de distancia al producto derramado.
- j) ESPERAR A QUE LLEGUE EL SERVICIO DE EMERGENCIA. Permanecer con su unidad vehicular, controlando el accidente en la medida de lo posible hasta que llegue la ayuda.
- k) Entregar información (hoja de seguridad) a personal de rescate para este evento.

8.11.4. Volcadura con derrame e incendio, el Conductor deberá:

- a) Envíe por ayuda a otra persona o comuníquese con la central de bomberos (116), indicando lo siguiente:

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14 Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 11 de 20
	Contingencia y Emergencia	

- ✓ Nombre y ubicación exacta del accidente.
 - ✓ Tipo de accidente (indicando la presencia de fuego).
 - ✓ Tipo del producto y flujo del derrame (de ser el caso).
 - ✓ Condiciones del lugar.
 - ✓ Cantidad, condición de heridos y/o tipo de lesión, en caso aplique.
- b) Comunicarse con el área de transporte y/o calidad para informar del suceso y detallar lo siguiente:
- i. Nombre y ubicación exacta del incidente.
 - ii. Condiciones del lugar.
- c) Estos se encargarán de dar aviso al ESC (quien informará al cliente), en caso se esté realizando un servicio.
- d) **EVALUAR EL AMAGO.** Evaluar la dimensión del amago para ver si puede controlarlo con tu extintor. Si considera que no podrá controlar el fuego, alejarse del lugar y dar aviso según la cadena de comunicación para casos de emergencia.
- e) **EXTINGUIR EL FUEGO.** Verificar si el derrame involucra fuego, de ser así eliminará la fuente con el extintor.
- f) **DIRECCIONAR CORRECTAMENTE EL CHORRO.** Utilizar el extintor a favor del viento, direccionando el chorro de polvo o gas (Según sea el caso) hacia la base del fuego.
- g) **CONTROLADO EL FUEGO, CONTROLA LA FUGA.** Una vez controlado el fuego procederá a controlar el derrame según los pasos en "Volcadura con Derrame".

8.12. Vulneración de precintos de Seguridad

- a) El Conductor deberá de constatar que el número de precinto, sea el mismo que su guía, caso contrario se comunicará con el área de transporte para reportar del suceso.
- b) Si se comprueba la vulneración de precintos, el Conductor deberá de reportarlo al área de transporte mediante una imagen del mismo y no deberá de manipular el precinto.
- c) Se procederá a realizar la denuncia en la sede policial más cercana de la zona.
- d) Se informará al cliente del suceso, al seguro de la carga y se esperará las indicaciones del cliente.
- e) El área de transporte comunicará del suceso al ESC, al seguro de la carga y al cliente, esperando indicaciones de estos.

8.13. Vulnerabilidad de documentos

8.13.1. Ante la vulnerabilidad de documentos para los servicios de transporte de carga de CLI:

- i. Unidades de Transporte
 - a) Validación de SOAT por Web:
 - ✓ Se ingresa al siguiente link: <https://www.soat.com.pe/servicios-soat/>
 - ✓ Se ingresa el Nro. de placa vehicular a consultar
 - ✓ Se verifica que el SOAT este activo y vigente
 - b) Validación de Revisión Técnica
 - ✓ Se ingresa al siguiente link: <https://portal.mtc.gob.pe/reportedggtt/form/frmconsultaplacaitv.aspx>
 - ✓ Se ingresa el Nro. de placa vehicular (Furgón, Tracto y/o Plataforma) a consultar
 - ✓ Se verifica que los datos de la página web de la MTC sean los mismos del documento enviado por el proveedor (N° de certificado de la Revisión técnica, datos de la unidad, vigencia del certificado, Mercancía General

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14 Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 12 de 20
	Contingencia y Emergencia	

y/o Peligrosa)

- c) Validación de Tarjeta de Propiedad
 - ✓ Se ingresa al siguiente link: <https://www.sunarp.gob.pe/ConsultaVehicular/>
 - ✓ Se ingresa el Nro. de placa vehicular (Furgón, Tracto y/o Plataforma) a consultar
 - ✓ Se verifica que los datos (SUNARP) sean los correctos y que la unidad pertenezca a la empresa a homologar.
- d) Validación de Tarjeta de Habilitación:
 - ✓ Se ingresa al siguiente link: https://www.mtc.gob.pe/tramitesenlinea/tweb_tLinea/tw_consultadgtt/Frm_rep_intra_mercancia.aspx
 - ✓ Se ingresa el Nro. de placa vehicular (Furgón, Tracto y/o Plataforma) y/o Nro. de RUC de la empresa a homologar a consultar.
 - ✓ Se verifica que el permiso de carga (General y/o Peligrosa) de la empresa esté vigente.
- ii. Conductores
 - a) Validación de Licencia de Conducir:
 - ✓ Se ingresa al siguiente link: <https://recordconductor.mtc.gob.pe/>
 - ✓ Se ingresa el Nro. de DNI y/o licencia del conductor
 - ✓ Se verifica la vigencia de la LICENCIA DE CONDUCIR y si el conductor registra papeletas o no.
 - b) Validación de SCTR:
 - ✓ Se solicita a los proveedores los SCTR de sus conductores, las cuales se validan con las CIA DE SEGURO correspondiente.
 - ✓ Existen dos modalidades:
 - Se envía un correo electrónico a la CIA DE SEGURO (Según aplique) y se espera respuesta del mismo, validando el SCTR.
 - Se valida vía web. (Según aplique)

8.14. Apertura de Mercadería

- a) El Conductor accionar el botón de pánico e informar al área de transporte y/o calidad e informe del suceso y lo siguiente:
 - i. Nombre y ubicación exacta del incidente.
 - ii. Condiciones del lugar.
- b) El área de transporte comunicará del suceso al ESC, al seguro de la carga y al cliente, esperando indicaciones de estos.

8.15. Reacción ante pérdida de señal de dispositivo de GPS

8.15.1. Pérdida de señal GPS, por falta de cobertura

- e) El coordinador de transporte – seguimiento se comunicará con el proveedor de Plataforma de GPS para brindar información del estado de la unidad vehicular, para la realización de los descartes remotos con el equipo GPS hasta el regreso de la señal.
- f) A su vez se comunicará con el conductor para indicarle a este que active su ubicación en tiempo real hasta el regreso de la señal de GPS.

8.15.2. Pérdida de señal GPS, por robo

- a) El coordinador de transporte – seguimiento se comunicará con el proveedor de Plataforma de GPS para brindar información del estado de la unidad vehicular, para la realización de los descartes remotos con el equipo GPS hasta el regreso de la señal.
- b) Se comunicará con el conductor para indicarle a este que active su ubicación en tiempo real hasta el regreso de la señal de GPS, en caso este no tenga respuesta por parte

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14 Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 13 de 20
	Contingencia y Emergencia	

de este se comunicará con la central policial para informar del caso, a su vez se volverá a comunicará con el proveedor de Plataforma de GPS para brindar información sobre sospecha de robo y estos puedan declarar la unidad en Emergencia.

- c) Para ello debe de informar al Supervisor de Transportes y al Jefe de Operaciones y transportes sobre el estado de la unidad y la declaración de la unidad en Emergencia.
- d) El área de transporte deberá informar del estado de la unidad vehicular a:
 - Jefe de Seguridad y Calidad
 - Jefe de SC, Supervisor de SC y Ejecutivo de SC – Responsable de la Cuenta
 - Gerencia de Logística
 - Gerencia General
- e) El proveedor se comunica con la central de emergencia de la policía y ejecuta su plan de emergencia.

8.15.3. Procedimientos y acciones para la recuperación (durante la contingencia), que aplica la empresa que brinda el servicio de GPS, cuando la señal del GPS se detiene o se pierde, especificando el tiempo aproximado asociado para la ejecución de cada actividad.

- a) Procedimiento para la activación del plan de contingencia

Una vez reconocidas las amenazas o riesgos que se presenten basados en los procedimientos establecidos se deben priorizar la activación de acciones de intervención las cuales consisten en contactar a los representantes técnicos de los proveedores de enlaces contratados, para que realicen los respectivos mantenimientos preventivos, recuperación del servicio en caso de inconvenientes que pongan en riesgo la continuidad del servicio, instalación o reinstalación de equipos de ser necesario.

- b) Procedimiento para verificar la normal operación de la red y servicios

- Se procede a revisar si los enlaces se encuentran operativos realizando pruebas de conexión y se monitorea la calidad del servicio.
- Se procede a revisar si los usuarios pueden acceder a los servicios.
- Las personas encargadas de llevar a cabo el plan de contingencia aplicarán el mismo de acuerdo con lo estipulado; en caso de que una no lo pueda aplicar, la siguiente responsable será la encargada de aplicarlo.

- c) Procedimiento para identificación de daños.

Para evaluar posibles daños el personal delegado determinará la magnitud de este y a su vez el tiempo estimado de recuperación del servicio. Por lo que verificará el correcto funcionamiento de los enlaces, de no tener respuestas correctas se determinará que existe un daño. Se debe verificar si es un problema físico del dispositivo o un tema de transmisión causado por otros agentes que pueden ser locales o externos. Se debe analizar también las conexiones eléctricas de los equipos de enlace.

- d) Procedimiento para reparación y restablecimiento de los servicios.

Una vez verificado los inconvenientes de los enlaces se procede a llamar al proveedor del servicio para que proceda al restablecimiento de este.
Se debe elaborar un informe que detalle el daño y el tipo de solución que se ha dado por parte del proveedor del servicio.

8.16. En caso de robo y/o asalto al Auxiliar de Despacho

- a) Ante un incidente de robo o asalto, el Auxiliar de Despacho debe mantener la calma, ya sea que el objeto del asalto sea el robo de documentación relacionada a un despacho, sus objetos personales o su equipo de trabajo.
- b) Debe tener en cuenta que lo primero que debe cuidar es su integridad física, no debe exponerse a ser agredido o atacado, por presentar resistencia innecesariamente.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14
	Contingencia y Emergencia	Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 14 de 20

- c) Debe informar del incidente inmediatamente después de ocurrido, al Coordinador de Despacho y/o al Supervisor de Operaciones.

8.17. Primeros Auxilios ante Accidentes de Trabajo

8.17.1. Normas generales para prestar primeros auxilios

- a) Los Brigadistas de Primeros Auxilios y/o la Asistente de RRHH son responsables de prestar la ayuda necesaria al personal de CLI que sufre algún accidente dentro de las oficinas de la empresa; se incluye también a las personas que sufran un accidente mientras se encuentran de visita en nuestras oficinas.
- b) La Asistente de RRHH se encargará, de ser necesario, del traslado a un centro médico a la persona accidentada en nuestras oficinas.
- c) Los trámites necesarios para la atención médica del personal de CLI, en caso de accidentes, es responsabilidad de la Asistente de RRHH; esto incluye las coordinaciones que se deban realizar en los casos que la víctima trabaje en la modalidad de In House.
- d) Se debe actuar con seguridad. Si tenemos dudas, es mejor no hacer nada, antes que perjudicar a la víctima.
- e) Conservar la calma, para actuar rápida y tranquilamente. Esto además ayuda a la víctima y sus acompañantes, además de que nos permite actuar con certeza y corrección.
- f) Evitar el pánico ante el riesgo de vida de los asistidos.
- g) No dejar sola a la víctima. En caso de que estemos solos, debemos pedir ayuda a alguien que esté cerca o por celular.
- h) Primero debemos observar a la víctima, para ver qué tipo de lesiones tiene. Si la persona puede hablar, debemos interrogarla acerca de lo que le sucedió.
- i) Debemos evaluar a la víctima para determinar la gravedad de las lesiones, nuestra capacidad para asistirle, solicitar ayuda médica, si la víctima está aprisionada en el lugar del accidente, etc.
- j) Si tenemos varias personas heridas, deberemos asistir primero a los que tengan heridas más graves o que representen un peligro de vida.
- k) En caso de que haya otras personas en el lugar del accidente, debemos solicitar su colaboración.
- l) Si existe peligro en el lugar del accidente, trataremos de ubicar a la víctima en un lugar seguro. De no ser posible, trataremos de reconfortarla lo más que nos sea posible, sin poner en riesgo nuestra propia vida.
- m) Si la persona está atrapada, podemos facilitarle la respiración aflojando su ropa. Si la persona está inconsciente, revisaremos sus vías respiratorias por si tiene algún objeto extraño y lo quitaremos para que pueda respirar.
- n) Ante la posibilidad de una lesión cervical, mantendremos a la víctima inmóvil, a menos que represente un riesgo para su vida. En caso de movilizarlo, aplicaremos los métodos para el traslado de heridos. Si la víctima puede moverse, la pondremos de lado para evitar la acumulación de fluidos que le impida respirar.
- o) No debemos dar líquidos a personas semi-inconscientes. Nunca debemos dar alcohol a ninguna víctima, es un error muy común que puede costarle la vida.

8.18. Frente Actos de Soborno

- 8.18.1.** Como medida preventiva frente a estos actos de soborno, CLI ha implementado lo

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14
	Contingencia y Emergencia	Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 15 de 20

siguiente:

- a) Contar con un Comité de seguridad frente a estos actos ilícitos.
- b) Canal de Denuncias: iso37001@cliandina.com
- c) Realizar inducción sobre los objetivos, alcance y requisitos de la Norma ISO 37001, así como Protocolos de Denuncias y control de obsequios, canal de denuncia y código de conducta.
- d) Realizar capacitaciones anuales sobre el Sistema de Gestión Antisoborno..
- e) Sensibilizar al personal y asociados de negocio sobre sobre el Sistema de Gestión Antisoborno.

Contingencia y Emergencia

Peligro identificado	¿Qué me puede pasar si me hago daño?	¿Y si no me atienden a tiempo?	¿Cómo se puede atender de inmediato?	¿Cómo puedo evitar hacerme daño?
Desorganización para evacuación ante sismos	Atropellos, contusiones	Daño físico, muerte	Evaluación del daño, aplicación de primeros auxilios según daño, evacuación a hospital	Organización para respuesta ante desastres naturales, articulación a planes de evacuación distrital y barrial

Peligro identificado	¿Qué me puede pasar si me hago daño?	¿Y si no me atienden a tiempo?	¿Cómo se puede atender de inmediato?	¿Cómo puedo evitar hacerme daño?
Manipulación de insumos químicos	Intoxicación	Pérdida de la conciencia, vómitos, desnutrición, deshidratación, convulsiones, muerte	Ingesta de agua, evacuación inmediata	Equipo de protección personal, capacitación, supervisión
	Quemaduras	Infección, shock por el dolor	Aplicación de agua, evacuación inmediata	Equipo de protección personal, capacitación, supervisión
Stress	Accidentes físicos	Daño físico	Descanso, variación de rutina	Terapia de grupo
Ingesta de alimentos contaminados	Intoxicación, infección digestiva	Deshidratación, desnutrición	Evacuación a hospital, análisis clínicos, medicación	Vigilancia de expendios de comida

Peligro identificado	¿Qué me puede pasar si me hago daño?	¿Y si no me atienden a tiempo?	¿Cómo se puede atender de inmediato?	¿Cómo puedo evitar hacerme daño?
Cables eléctricos en mal estado	Electrocución	Quemadura de gravedad, muerte	Desconectar la llave general, utilizar una madera o un aislante para despegar a quien se está electrocutando, evacuación inmediata	Equipo de protección personal, capacitación reanimación cardio pulmonar (RCP), supervisión, mantenimiento periódico a las conexiones eléctricas
	Incendio	Quemaduras y ahogo por inhalación de humos	Agua directamente a las quemaduras, no poner gasas, respiración boca a boca a los ahogados, aplicación de extintor de polvo químico tipo ABC, evacuación inmediata al hospital	Equipo de protección personal, capacitación respiración cardio pulmonar (RCP), supervisión, mantenimiento periódico a las conexiones eléctricas
Derrumbe de paredes en mal estado	Traumatismos y contusiones	Fracturas, infección de heridas, shock, muerte	Liberación del accidentado, evaluación de fracturas, entablillado en zonas fracturadas detectadas, evacuación inmediata a hospital	Equipo de protección personal, capacitación en primeros auxilios, evaluación y mantenimiento periódico de infraestructura de local, sobre todo en almacenes y áreas de corte por las vibraciones
Almacenamiento inadecuado de insumos químicos y combustibles	Quemaduras por incendio de local	Infección, muerte	Aplicar agua fresca a la quemadura, no aplicar gasa, evacuación inmediata al hospital	Equipo de protección personal, disponer un ambiente apropiado para almacenamiento de insumos químicos y combustibles, supervisión

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14
	Contingencia y Emergencia	Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 17 de 20

9. CONTROL DE CAMBIOS

9.1. Se ha modificado el punto 8.7. **Bloqueos de vías, Disturbios, Perturbaciones civiles y retrasos de la Unidad Vehicular**

- **8.7.1. Obtener información previa sobre la situación**
 - a) *Solicitar a los proveedores de transporte porque varios podrían pertenecer a gremios*
 - b) *Solicitar a los proveedores de resguardo información sobre el estado de seguridad en las vías (Ej.: Manifestaciones, piquetes, bloqueos).*
 - c) *Revisar información en la web o redes sociales del MTC*
 - d) *Solicitar a los despachadores su apoyo en registrar el estado en los puertos y almacenes extraportuarios para identificar riesgos de vandalismo*
 - e) *Evidenciar con registro fotográfico*
- **8.7.2. Comunicación a los clientes**
 - a) *Informar las contingencias de un retiro en condiciones inseguras podrían ocasionar: Daño al conductor, daño a la unidad de transporte y daño a la carga en perjuicio del cliente.*
 - b) *El cliente si autoriza el retiro debe asumir la responsabilidad de lo que podría ocurrir desde que la unidad se traslada a cargar hasta que retorne*



PROCEDIMIENTO

Contingencia y Emergencia

Código: PRO-SIG-015
Versión: 14
Fecha: 04/07/2022
Aprobado: GG
Página 18 de 20

10. ANEXOS

10.1. Anexo N° 1 – Teléfonos de Emergencia:

EMERGENCIAS POLICIALES	
Central PNP	105

URGENCIAS MEDICAS (HOSPITALES)	
SAMU (Sistema de Atención Médica Urgente)	106
ESSalud	01 411 8000
Hospital Negreiros	01 574 2228
Edgardo Rebagliati (Emergencia)	01 265 4955 / 01 265 4901
Cayetano Heredia (Emergencia)	01 482 0402 / 01 481 9570
Hospital Alberto Sabogal (Emergencia)	01 429 7744
Hospital San José (Callao)	01 319 7830
CEM Guadalupe	01 528 5387

BOMBEROS	
Central de Emergencia de Bomberos	116

AMBULANCIAS	
SAMU (Sistema de Atención Médica Urgente)	106
Cruz Roja	01 265 8783
Emergencia Médica	01 241 1911

CASOS DE INTERFERENCIA ILICITA	
DIRANDRO	01 221 2421
Oficiales ADUANAS - Drogas - Marítima	01 429 5680
Oficiales ADUANAS - Drogas - Aérea	01 512 1730
BASC PERÚ (reportes@bascperu.org)	01 612 8300
Supervisor de Transporte	986 766 354
Jefe de Seguridad y Calidad	936 487 553

COMISARIA	
Sarita Colonia	01 429 9945
PNP Carmen de la Legua	01 562 1044
Comisaria Playa Rimac	01 5720 746
Comisaria de Bocanegra	01 484 2426

SERENAZGO	
Carmen de la Legua	01 464 3747

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-015 Versión: 14
	Contingencia y Emergencia	Fecha: 04/07/2022 Aprobado: GG Página 19 de 20

ÁREA DE TRANSPORTE	
Supervisor de Transporte	986 766 354
Coordinadores de Transporte	964 215 973
	940 394 316 940 383 064
Asistente de Mantenimiento	940 383 065

Elaboración propia, 2019.

10.2. Anexo N° 2 – Reporte de alerta al BASC:

	FORMULARIO	Versión : 02
	ALERTA BASC	Fecha : 08/01/2013
		Aprobado : GG
		Página : 01 de 01
Datos del embarcador		Agente de aduana
Razón social		Nombre
RUC		RUC
Dirección		Despachador
Contacto		Nextel
De la mercancía		Del transporte interno
Descripción	Peso (Kg)	Fecha llegada
		Hora
		Empresa transp.
		Placa
		Chofer
Contenedor	Precinto (s)	DNI
		Fecha salida
		Hora
		Empresa transp.
		Placa
		Chofer
Terminal de almacenamiento		DNI
Documento aduanero (DAM)		L/C No.
De los documentos internos		Del transporte externo
G.R. Remitente	Fecha	Naviera/Aerolínea
G.R. Transport.		Nave
Factura		ETA Llegada
		ETD Embarque
Empresa importadora (consignatario)		Booking
Nombre		BL / AWB
Dirección		Pto. Embarque
País		Pto. Desembarque
		Ptos. Transbordos
Riesgo Identificado		
Emisor de reporte		
Entidad		
Nombre		Fecha
Cargo		
Tlf. contacto		
Email		

10.3. Anexo N° 3 – Referencia:

Incendio en Neumáticos

El fuego comienza dentro del neumático, normalmente causada por el exceso de calor generado al manejar demasiado rápido o una distancia larga con un neumático con baja presión o desinflado. Tener en consideración que este tipo de incendio se puede dar hasta después de una hora de detenido el vehículo.

Recuerde que la mayoría de los fuegos de neumáticos, el calor viene de adentro del neumático. Aunque usted puede sofocar la llama, este puede comenzar de nuevo y de nuevo hasta que baje la temperatura del neumático debajo del punto de combustión.

10.4. Anexo N° 4 – Flujo de Comunicaciones de Incidentes de Transporte

