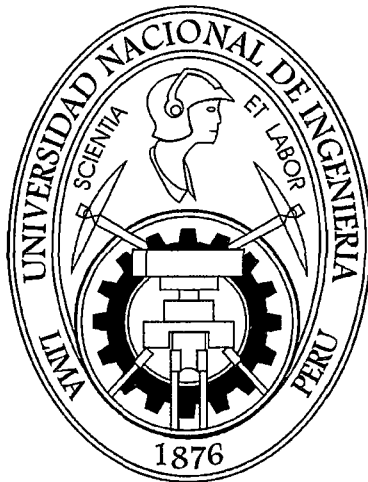


UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

FACULTAD DE INGENIERIA AMBIENTAL



**“PLANIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, CONTROL Y MEJORA DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
PARA SOYUZ PERÚ BUS”**

TESIS

PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE:

**INGENIERO DE HIGIENE Y SEGURIDAD
INDUSTRIAL**

PRESENTADO POR:

JACKELINE JOHANA MEJIA GONZALES

LIMA, PERU

2011

Digitalizado por:

**Consortio Digital del
Conocimiento MebLatam,
Hemisferio y Dalse**

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi madre Gladys Gonzales, a mi padre Jose Antonio Mejia, a mi hermano Jhonatan Mejia y a mi pareja Gerson Anicama; quienes han dedicado su tiempo para colaborar con mi crecimiento profesional.

A Dios, por darme una maravillosa familia y ser el artífice de mi camino profesional y personal que me hace mejor persona cada día, haciendo que mi carrera profesional colabore al crecimiento de nuestro país.

AGRADECIMIENTO

Al terminar mi tesis de Pregrado, la que ha requerido mucho esfuerzo y dedicación de mi parte, debo recalcar que una de las mayores dificultades ha sido la poca disposición de tiempo para su desarrollo. Por este motivo quiero dedicarle este agradecimiento a cada una de las personas que hicieron posible pueda culminarla:

- Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi alma Mater, la Universidad Nacional de Ingeniería, en donde he podido desarrollar mi carrera profesional y acceder sin dificultad a información relevante para poder investigar temas relacionados a mi tesis.
- Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi familia, quien me dio todo el apoyo necesario con el objetivo de brindarle tiempo a la investigación y desarrollo de mi tesis.
- Y expresar mi sincero agradecimiento a la empresa de transportes "Soyuz Perú Bus", objeto del desarrollo de mi tesis, a mi jefe, a los integrantes del Área de Calidad y Seguridad, a los monitores del Área de Operaciones y al personal en general, quienes brindaron su tiempo para enseñarme y darme información con la que pude desarrollar una investigación profunda y culminar este trabajo.

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo presentar el diseño de la planificación, implementación, control y mejora (Ciclo de mejora continua) de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para Soyuz Perú Bus, empresa que pertenece al rubro de transporte interprovincial, con características en su servicio que la hace única en el país.

Este sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional se encuentra integrado con el Sistema de Gestión por Procesos, Sistema de Gestión de Calidad, que se implementa en forma paralela, haciendo que la Mejora Continua se desarrolle eficientemente. También se menciona el desarrollo del Plan Estratégico de la Empresa, el cuál enfoca proyectos que van de la mano con la mejora de seguridad y salud.

La finalidad de la Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional es la prevención de Accidentes generados en los Centros de Negocios, Taller de Mantenimiento y, principalmente, a lo largo del corredor Vial: Lima, Cañete, Chincha, Pisco, Ica y Nazca; donde se ejecuta el servicio en ruta.

El primer paso para el diseño de este Sistema fue diagnosticar la situación actual de la Seguridad del sector transporte en el Perú, investigar el índice de accidentabilidad de los últimos años, la legislación laboral vigente en transporte interprovincial, y el cumplimiento de la Empresa con la normativa nacional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la Sutran.

Con un panorama claro de la problemática actual del Sector Transporte en el país y de la empresa, se diseña un sistema que permite reducir y controlar los riesgos, su administración y mejora continua de las condiciones laborales, tomando como referencia la norma Ohsas 18001. Para su elaboración, se realizó un minucioso análisis de Ruta en el Corredor vial antes mencionado, actividad primordial en el desarrollo de la tesis.

INDICE

Carátula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Resumen.....	IV
Índice.....	V

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Justificación.....	3
1.3 Objetivos.....	3
1.4 Plan de Trabajo.....	4

CAPITULO 1.-**GENERALIDADES**

1.1 Antecedentes generales del sector transporte	6
1.1.1 El Sector Transporte en la Economía Nacional.....	6
1.1.2 Evolución del sector transporte	
1.1.2.1 La Crisis 1985-1990.....	8
1.1.2.2 La Emergencia 1990-1992.....	8
1.1.2.3 Recuperación de la Infraestructura Vial 93-98.....	9

1.1.2.4 La Nueva Crisis Fiscal 1999-2001.....	9
1.1.2.5 Crecimiento Económico 2005-2010.....	9
1.1.3 Marco Institucional del sector transporte	
1.1.3.1 Dirección General de Aeronáutica.....	12
1.1.3.2 Dirección General de Transporte Acuático.....	12
1.1.3.3 Dirección General de Caminos y Ferrocarriles.....	12
1.1.3.4 Dirección General de Circulación Terrestre.....	13
1.1.3.5 Dirección General de Asuntos Socioambientales.	13
1.1.4 Diagnostico General del sector transporte	
1.1.4.1 Infraestructura Vial.....	16
1.1.4.2 La Red Vial Nacional.....	16
1.1.4.3 Red Vial Departamental.....	17
1.1.4.4 Red Vial Vecinal.....	17
1.1.4.5 Transporte Automotor Interprovincial.....	17
1.1.5 Participación del Sector Privado	
1.1.5.1 Programa de Concesiones Viales.....	18
1.2 Marco normativo del sector seguridad y salud en el Perú	
1.2.1 Normas aplicables al sector transporte.....	20
1.2.2 Estadísticas de accidentes en el sector transporte.....	22
1.2.3 Condiciones de seguridad en el sector transporte.....	27

CAPITULO 2.- SOYUZ PERU BUS

2.1 Descripción de la empresa.....	32
2.2 Organización.....	35
2.3. Planeamiento estratégico	
2.3.1 Misión.....	37
2.3.2 Visión.....	37
2.3.3 Valores.....	38
2.3.4 Foda	
2.3.4.1 Análisis Macroambiente.....	39
2.3.4.2 Análisis Factores Externos.....	42
2.3.4.3 Análisis Microambiente.....	44
2.3.4.4 Análisis Factores Internos.....	47
2.3.5 Identificación de Temas Clave	
2.3.5.1 Problemas Principales.....	49
2.3.5.2 Factores Críticos del Éxito.....	52
2.3.5.3 Análisis de Grupos de Interés (Stakeholders).....	52
2.3.5.4 Fuerzas Competitivas.....	55
2.3.5.5 Estrategias.....	61
2.3.5.6 Proyectos.....	64

CAPITULO 3.-**DESCRIPCION DE GESTION DE CALIDAD****3.1 Gestión por procesos de Soyuz**

3.1.1 Definición de Proceso.....	68
3.1.2 Ventajas del Enfoque a Proceso.....	69
3.1.3 Gestión de Procesos.....	69
3.1.4 Gestión en la Empresa Soyuz.....	70
3.1.5 Six Sigma	
3.1.5.1 Etapa I: Definir el problema.....	71
3.1.5.2 Etapa II: Medir.....	72
3.1.5.3 Etapa III: Analizar.....	72
3.1.5.4 Etapa IV Mejorar.....	72
3.1.5.5 Etapa V: Controlar.....	73

3.2 Mapa de procesos

3.2.1 Procesos Estratégicos	
3.2.1.1 Dirección Estratégica.....	75
3.2.1.2 Gestión de Marketing.....	75
3.2.1.3 Gestión Financiera.....	75
3.2.1.4 Gestión Legal.....	75
3.2.1.5 Gestión de Mejora Continua.....	76

3.2.2 Procesos de Valor

3.2.2.1 Control Operativo.....	76
3.2.2.2 Control Administrativo.....	76
3.2.2.3 Gestión Comercial Pasajeros-Carga.....	76
3.2.2.4 Programación.....	77
3.2.2.5 Ejecución Servicio Express.....	77
3.2.2.6 Ejecución Servicio Estándar.....	77
3.2.2.7 Inspección, Acondicionamiento y Lavado.....	77
3.2.2.8 Gestión del Mantenimiento.....	77

3.2.3 Procesos de Apoyo

3.2.3.1 Servicios Generales y Mantenimiento Equipos.....	78
3.2.3.2 Logística.....	78
3.2.3.3 Recursos Humanos.....	78
3.2.3.4 Matching.....	78
3.2.3.5 Tesorería.....	78
3.2.3.6 Sistemas.....	78
3.2.3.7 Seguridad y Salud Ocupacional.....	79
3.2.3.8 Seguridad Patrimonial.....	79

3.3 Avances en Iso 9001

3.3.1 Normas Iso 9001

3.3.1.1 Etapas de la Norma Iso 9001.....	83
--	----

3.3.2 Análisis de Brechas con respecto a la norma Iso 9001.....

85

3.3.3 Cumplimiento con el Estándar Six Sigma.....

86

CAPITULO 4.-**GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

4.1 Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud.....	88
4.2 Política de seguridad y salud en el trabajo.....	89
4.3 Planificación	
4.3.1 Planificación de la identificación de peligros y evaluación de riesgos	
4.3.1.1 Gestión de Riesgos en Soyuz Perú Bus.....	92
4.3.1.2 Identificación de Peligros.....	96
4.3.1.3 Análisis de Riesgos.....	103
4.3.1.4 Valoración del Riesgo.....	105
4.3.1.5 Determinación de controles.....	105
4.3.1.6 Gestión de Cambios.....	108
4.2.2 Requisitos legales y otros requisitos.....	110
4.2.3 Objetivos.....	112
4.2.4 Programa de Gestión de SSO.....	115
4.4.- Implementación y funcionamiento.-	
4.4.1 Estructura y responsabilidades.....	121
4.4.1.1 Matriz de Responsabilidades en Soyuz.....	126

4.4.2 Formación, toma de conciencia y competencia	
4.4.2.1 Formación General en S y SO.....	127
4.4.2.2 Formación Específica en S y SO.....	128
4.4.2.3 Formación para el Área de S y SO.....	129
4.3.3 Consulta y comunicación	
4.3.3.1 Comunicación Interna.....	131
4.3.3.2 Comunicación Externa.....	135
4.4.4 Documentación	
4.4.4.1 Nivel 1: Mapa de Procesos.....	137
4.4.4.2 Nivel 2: Caracterización de Procesos.....	137
4.4.4.3 Procedimiento.....	138
4.4.4.4 Otros documentos.....	138
4.4.4.5 Instructivo.....	138
4.4.4.6 Formatos.....	138
4.4.4.7 Registro.....	138
4.4.5 Control de la documentación y los datos.....	140
4.4.6 Control operacional.....	142
4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias.....	144
4.5.- Verificación y acción correctiva.-	
4.5.1 Seguimiento y medición del desempeño	
4.5.1.1 Mediciones Proactivas.....	147
4.5.1.2 Mediciones Reactivas.....	150
4.5.2 Accidentes, incidentes, no conformidades y acción Correctiva y preventiva	

4.5.2.1 Investigación de Incidentes.....	151
4.5.3 No conformidad, acción Correctiva y Preventiva	
4.5.3.1 Acción Inmediata.....	157
4.5.3.2 Acción Correctiva.....	158
4.5.3.3 Acción Preventiva.....	159
4.5.3.4 Seguimiento.....	160
4.5.4 Gestión de los registros.....	161
4.5.5 Auditoria interna del sistema de Gestión de seguridad....	162
4.6.- Revisión por la dirección.....	164
CAPITULO 5.-	
CONCLUSIONES.....	166
CAPITULO 6.-	
RECOMENDACIONES.....	170
BIBLIOGRAFIA.....	173.
ANEXOS.....	178

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Factores que afectan el grado de efectividad de las Entidades Reguladoras fiscalizadoras pertenecientes al MTC.

Tabla N° 2: Número de Accidentes de Transito fatales y no fatales por año, según departamento 2004-2009.

Tabla N° 3: Numero de Victimas Fatales y no Fatales por año, según características de las víctimas 2004-2009.

Tabla N° 4: Numero de Accidentes de Transito Fatales y no Fatales por año, según clase 2003-2009.

Tabla N° 5: Numero de Accidentes de Transito Fatales y no Fatales por año, según causa 2004-2009.

Tabla N° 6: Tamaño del parque automotor y mortalidad estimada en los países de Sudamérica.

Tabla N° 7: Legislación y fiscalización respecto a la conducción bajo los efectos del alcohol en los países seleccionados.

Tabla N° 8: Población Total del Perú según INEI, 2010-2050.

Tabla N° 9: Problemas Principales de Soyuz.

Tabla N° 10: Factores Críticos de Soyuz.

Tabla N° 11: Grupos de Interés de Soyuz.

Tabla N° 12: Matriz de Interés/Poder Soyuz.

Tabla N° 13: Clientes de Soyuz y su Preferencia.

Tabla N° 14: Competencia Tradicional de Soyuz.

Tabla N° 15: Nuevos Competidores y Factores de Competencia.

Tabla N° 16: Productos y Servicios Sustitutos.

Tabla N° 17: Proveedores de Soyuz y su importancia.

Tabla N° 18: Estrategias de Soyuz.

Tabla N° 19: Proyectos y su relación con sus Estrategias de Soyuz.

Tabla N° 20: Comunicación de la Política de Seguridad.

Tabla N° 21: Tipos de Peligro.

Tabla N° 22: Peligros Estandarizados en Soyuz.

Tabla N° 23: Tipos de Riesgo.

Tabla N° 24: Valoración de los Factores de la Probabilidad

Tabla N° 25: Valoración de la Severidad.

Tabla N° 26: Estimación del Nivel de Riesgo.

Tabla N° 27: Medidas de Control de acuerdo al Nivel de Riesgo.

Tabla N° 28: Objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud de Soyuz.

Tabla N° 29: Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo de Soyuz.

Tabla N° 30: Programa de Salud Ocupacional de Soyuz.

Tabla N° 31: Plan de Comunicación Interna.

Tabla N° 32: Plan de Comunicación Externa.

Tabla N° 33: Secuencia Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos.

Tabla N° 34: Programa de Salud en el Trabajo

Tabla N° 35: Acciones Inmediatas en el Informe de Investigación del Incidente.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1: Producto Bruto Interno por Actividad Económica Periodo 2009-2010

Grafico N° 2: Organigrama del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Grafico N° 3: Tamaño del parque automotor y mortalidad estimada. Comparación de países seleccionados.

Grafico N° 4: Vista Delante del Terminal de Soyuz en Ica.

Grafico N° 5: Vista Detrás del Terminal de Soyuz en Ica.

Grafico N° 6: Rutas que recorre Soyuz Perú Bus.

Grafico N° 7: Política del Sistema Integrado de Gestión

Grafico N° 8: Personal de Soyuz.

Grafico N° 9: Publicidad de Soyuz.

Grafico N° 10: Estructura del Canal de Comunicación.

Grafico N° 11: Elementos de un Proceso.

Grafico N° 12: Fases Metodología DMAIC.

Grafico N° 13: Flujos del Proceso DMAIC.

Grafico N° 14: Mapa de Procesos.

Grafico N° 15: Sistemas de Gestión de Calidad Iso 9001:2000

Grafico N° 16: Iso 9001: 2008 Medición, Análisis y Mejora.

Grafico N° 17: Cumplimiento de la norma Iso 9001:2008 por capítulo.

Grafico N° 18: Porcentaje de Cumplimiento de la norma Iso 9001:2008.

Grafico N° 19: Política Integrada de Gestión.

Grafico N° 20: Flujo de la Gestión de Riesgos.

Grafico N° 21: Secuencia de la Identificación de Peligros.

Grafico N° 22: Flujo de la Gestión de Cambios

Grafico N° 23: Autopista Chincha.

Grafico N° 24: Intercambio Vial Cerro Azul.

Grafico N° 25: Comunicación en Soyuz.

Grafico N° 26: Pirámide de Jerarquía de Documentación.

Grafico N° 27: Flujo de Actividades en la Gestión de Documentos.

Grafico N° 28: Descripción del Registro de Incidentes en el Sistema.

Grafico N° 29: Descripción del Incidente en el Sistema, ubicación y trabajadores.

Grafico N° 30: Método del Domino para investigar Accidentes.

Grafico N° 31: Metodología de Resolución de Incidentes en el Sistema.

Grafico N° 32: Responsable del Incidente en el Sistema.

Grafico N° 33: Acción Inmediata en el Sistema de Incidentes.

Grafico N° 34: Responsables y Plazos a ejecutar medidas correctivas en sistemas de Incidentes.

Grafico N° 35: Seguimiento de Incidentes en el Sistema.

Grafico N° 36: Auditorias y su Relación con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en Soyuz.

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Trafico de Pasajeros estimado en el Transporte Interprovincial, según Departamento 2000-2009

Anexo 2:

Tabla 1: Proyecciones del Parque Vehicular Estimado según Departamento 2010.

Tabla 2: Parque Vehicular Estimado, según clase de Vehículo 2000-2009.

Anexo 3: Organigrama del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Anexo 4: Concesiones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Anexo 5: Tabla de Normas Legales de Soyuz.

Anexo 6: Accidentes de Transito fatales y No fatales Registrados por la Policía de Carreteras, según clase y vehículos participantes 2001-2009.

Anexo 7: Principales Causas de mortalidad (Comparación 2004-2030)

Anexo 8: Organigrama de Soyuz.

Anexo 9: Correos de Verificación de Política de Seguridad y Salud.

Anexo 10: Medios de Difusión de la Política de Seguridad.

Anexo 11: Procedimiento de Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos de Seguridad.

Anexo 12: Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos del Proceso de Inspección, Acondicionamiento y Limpieza.

Anexo 13: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos en la Ruta Lima- Nazca.

Anexo 14: Registro de Exámenes Médicos.

Anexo 15: Sistema de Incidentes, Identificación de Peligros.

Anexo 16: Simulacros

Anexo 17: Malla Curricular de Cursos para los Conductores

Anexo 18: Implementación de los Controles del Iper de Limpieza de buses

Anexo 19: Mapa de Riesgos en la Ruta Lima- Nazca

Anexo 20: Matriz de Requisitos Legales Soyuz.

Anexo 21: Comunicación de Requisitos Legales

Anexo 22: Caracterización del Proceso de Seguridad de Soyuz

Anexo 23: Caracterización del Proceso de Salud en el Trabajo de Soyuz

Anexo 24: Plan de Capacitación Anual de Salud

Anexo 25: Charlas de Cinco Minutos

Anexo 26: Encuesta de Capacitación de Seguridad

Anexo 27: Medios de Comunicación Interna

Anexo 28: Acta de Reunión del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Anexo 29: Procedimiento de Control de Documentos y Registros

Anexo 30: Lista Maestra de Documentos Internos de Seguridad.

Anexo 31: Implementación de Controles de la Actividad de Limpieza y Acondicionamiento de Buses.

Anexo 32: Ficha del Proyecto Implementación de la Unidad de Desarrollo Integral de Conductores y Ayudantes.

Anexo 33: Instructivo: Cambio de Aceite de Retardador

Anexo 34: Procedimiento Plan de Respuesta ante Emergencias en Ruta

Anexo 35: Simulacro y Evaluación del mismo.

Anexo 36: Ficha del Proyecto Implementación del Control Estratégico vía Balanced Scorecard.

Anexo 37: Indicadores de Seguridad y Salud en Soyuz.

Anexo 38: Estadísticas de Incidentes de Seguridad y Salud en Soyuz 2010.

Anexo 39: Informe de Investigación de Incidentes

Anexo 40: Flujo del Plan de Respuesta Ante Emergencias

Anexo 41: Monitoreo de Ruido en Soyuz

Anexo 42: Formato de Inspección de Seguridad, Orden y limpieza.

Anexo 43: Procedimiento de Auditorias Internas

Anexo 44: Correo de entrega de Certificados Auditor Interno Soyuz.

Anexo 45: Plan de Auditoria Interna de LVM, empresa del Grupo Soyuz.

Anexo 46: Informe de Auditoria Interna

INTRODUCCION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector transporte ha crecido significativamente en nuestro país, debido a la evolución de la actividad económica de los últimos años y el crecimiento del turismo. Como consecuencia, los empresarios han adquirido y renovado flota de buses y camiones, hubo un aumento de las empresas en este rubro y crecimiento del parque automotor.

Sin embargo, paralelo a este crecimiento el número de accidentes de tránsito se ha elevado considerablemente, lo que demuestra que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones no ha considerado parámetros que prevengan, disminuyan y controlen los riesgos en el mencionado sector.

Actualmente, la mayoría de empresas de transporte de pasajeros no invierte en implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, las normas de prevención no son rigurosas, y con ello no se logra una reducción de los índices de accidentabilidad. No se desarrolla un liderazgo adecuado en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, evaluación de riesgos en ruta, no existen normas de comportamiento adecuadas, no se invierte en formación y capacitación para los conductores y no se investiga adecuadamente los accidentes.

Soyuz es una empresa de transportes que, si bien ha reducido accidentes en ruta los últimos años, no posee un sólido Sistema de Gestión de Seguridad enfocado en la evaluación de riesgos en ruta, lo que nos da por consecuencia se sigan produciendo colisiones y atropellos.

1.2 JUSTIFICACION

Por lo expuesto en el punto anterior, es fundamental proponer un Sistema de Gestión de Seguridad y en el Trabajo que garantice:

- La reducción de los riesgos para los recursos humanos de la organización y para terceros expuestos (trabajadores temporales, contratistas, visitantes y cualquier otra persona que se encuentre en el lugar de trabajo)
- La reducción de las enfermedades laborales.
- Disminución de los costos y tiempos improductivos debidos a accidentes o enfermedades laborales.
- La mejora de la relación entre los empleados y el empleador, debido al compromiso del segundo con el bienestar de los primeros al cuidar su seguridad y salud; y
- La mejora de la imagen y el prestigio de la organización ante clientes, proveedores y el público en general.

1.3 OBJETIVOS

Este trabajo de tesis tiene como objetivo general: Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que permita controlar los riesgos en Soyuz Perú Bus.

Y como objetivos específicos se tienen los siguientes:

- Identificar los peligros, evaluar los riesgos e implementar los controles de seguridad y salud en el Trabajo en la ejecución del servicio en ruta.
- Sensibilizar al personal en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Contribuir con empresas del mismo rubro, las que pueden basarse en este Sistema de Gestión y en el Análisis de Riesgo de la Ruta Lima-Nazca para la prevención de accidentes.

1.4 PLAN DE TRABAJO

El trabajo se realizará de la siguiente manera:

- Comenzará con revisar la historia de Seguridad y Salud en el Trabajo del Sector de Transporte, normativa nacional aplicable vigente, estadísticas de accidentabilidad de los últimos años y las condiciones actuales de Seguridad y Salud ocupacional en el rubro.
- Luego, se describirá a Soyuz Perú Bus como objeto de investigación, su organización, cultura organizacional y Planeamiento estratégico actual con proyección hacia el futuro.
- Posteriormente, se realizará una breve descripción de una de las partes más importantes de la empresa, el Sistema de Gestión de Calidad, que tiene íntima relación con la Implementación del sistema de Gestión de Seguridad, se describirá la metodología de gestión por procesos, el mapeo de procesos y situación actual con proyección a obtener el Iso 9001.
- Para finalizar, se propondrá un sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, basado en el Ciclo de Mejora Continua especificado en la norma Ohsas 18001, como es Planificación, implementación y funcionamiento del Sistema, Verificación, Acción Correctiva y Control del Sistema y luego como aspecto final la Revisión por la Dirección. La norma descrita no se encuentra implementada en ninguna empresa del rubro.

CAPITULO 1

GENERALIDADES

1.1 ANTECEDENTES GENERALES DEL SECTOR TRANSPORTE

1.1.1. El Sector Transporte en la Economía Nacional

Dentro del contexto de la economía mundial, Perú es un país que se encuentra en pleno desarrollo. Durante estos últimos años, se han emprendido una serie de cambios en las políticas de Gobierno en pro de reactivar la economía nacional, con la finalidad de promover la inversión privada (nacional o extranjera) en proyectos de infraestructura y servicios públicos; los programas de concesión de carreteras, puertos y aeropuertos, que son una clara muestra de la apertura del mercado peruano a capitales extranjeros.

El sector transporte se encuentra ante un contexto que le abrirá nuevos desafíos, y deberá enfrentarse con una adecuada infraestructura física y económica. Históricamente, este sector ha tenido una gran incidencia en el desarrollo del país, permitiendo la vinculación de las diferentes regiones a las zonas de producción y de consumo. La deficiencia del sistema ferroviario, junto a los altos costos del transporte aéreo, hacen que las carreteras constituyan la infraestructura de base para el desarrollo de las actividades económicas en todo el país.

La Red Vial Nacional comprende las grandes rutas o ejes troncales de importancia, al vincular las principales ciudades, áreas productivas, puertos y fronteras, las cuales movilizan aproximadamente el 90% de la carga y el 80% de pasajeros que realizan viajes interprovinciales. Por su parte, en la Amazonía peruana, la red hidroviaria se presenta como la continuación natural de la Red Vial Nacional en las zonas de selva.

En el Grafico 1 podemos observar el PBI del Perú por sectores, en el periodo 2010, el transporte de pasajeros tiene el 2% ubicado dentro de "Otros Servicios".

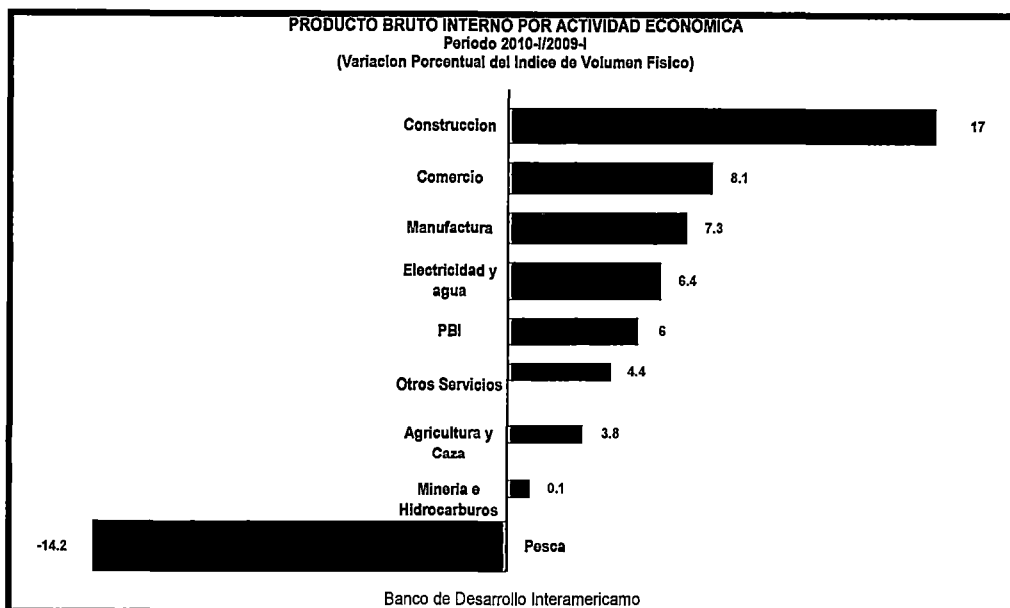


Grafico 1: Producto Bruto Interno por Actividad Económica Período 2009-2010

La activa participación de la Corporación Andina de Fomento (CAF) en el Perú a lo largo de sus 33 años de existencia, quienes financian préstamos al país, ha llevado a convertirla en uno de los pilares para el logro de la estabilidad macroeconómica, y una herramienta fundamental en las estrategias de lucha contra la pobreza y la generación de desarrollo. Una gran proporción de los préstamos de la CAF en Perú está invertida en infraestructura.

Entre los principales proyectos de transporte financiados se destacan la carretera Ilo-Desaguadero, clave en la interconexión física con Bolivia y Brasil, la rehabilitación de la carretera Rioja-Tarapoto, el apoyo al programa de Rehabilitación y Mantenimiento de Carreteras, y en Junio de 2003 el Préstamo Sectorial de Transportes que está orientado, además del fortalecimiento institucional del sector, a apoyar el desarrollo de la Red Vial Nacional y la navegabilidad de las hidrovías nacionales más importantes.

Al cierre del cuarto trimestre de 2010, la actividad Transporte y Comunicaciones registró un crecimiento de 6,7% con relación a similar periodo del año anterior, sustentado en el incremento del servicio de Transporte, principalmente el

servicio de transporte terrestre de carga, así como del transporte acuático y aéreo.

1.1.2. Evolución del Sector Transporte

1.1.2.1 La crisis 1985-1990

Durante el segundo quinquenio de los años 80, el Perú sufrió una severa crisis que redujo los ingresos fiscales.

Los principales efectos de la crisis financiera, política y social sobre el sector transportes fueron los siguientes:

- Los recursos para el mantenimiento de los caminos se redujeron al 14% de lo requerido y, como consecuencia, el 76% de los caminos entró en un proceso de deterioro acelerado.
- La presencia del terrorismo fue un factor que también incidió tanto sobre el abandono de la red vial como sobre el deterioro del transporte ferroviario.
- El parque automotor y el parque de vehículos de transporte público urbano e interprovincial crecieron muy por debajo de la demanda generando una significativa demanda insatisfecha.

1.1.2.2 La emergencia 1990-1992

Entre 1990 y 1992 se establecieron diferentes medidas de emergencia destinadas a atacar los problemas principales. La principal medida fue la ejecución de un programa de urgencia destinado a recuperar un nivel de transitabilidad en las principales vías.

El programa de urgencia utilizó una inversión pública equivalente a US\$ 291 millones. Con estos recursos se ejecutaron decenas de obras de rehabilitación de carreteras, puentes y aeropuertos. Las otras medidas tomadas en este período estaban relacionadas a las denominadas reformas estructurales que estaban orientadas a eliminar controles de tarifas, desactivar las restricciones para acceder a rutas y a suspender las medidas

para-arancelarias que impedían la libre importación de unidades de transporte.

1.1.2.3 La recuperación de la infraestructura vial 1993-1998

Pasado el período de la emergencia se recuperó la capacidad de recaudar impuestos y se avanzó significativamente en el proceso de reinserción financiera internacional. Por efecto de estos procesos, los recursos para el sector transportes aumentaron significativamente.

Entre 1992 y el año 2000, Perú concertó préstamos externos por US\$ 1.800 millones para el sector transportes. Estos recursos se destinaron prioritariamente al sector de caminos y se concentraron en la red vial nacional asfaltada. Los préstamos y el aumento de los ingresos fiscales permitieron pasar de un promedio de US\$ 80 millones de presupuesto del sector por año, a inicios de los noventa, a un promedio de US\$ 400 millones entre 1993 y 1999.

1.1.2.4 La nueva crisis fiscal 1999-2001 y los presupuestos para el 2002 y 2003

Durante 1999 se empiezan a percibir en las cuentas fiscales con mayor fuerza los efectos del fenómeno del Niño y los iniciados por la crisis asiática. Esta situación limita en gran manera el accionar del Gobierno. Durante el año 2001 se reasignan los recursos presupuestarios a favor de los sectores sociales, sobretodo del sector transportes, el cual ha sido uno de los sectores más afectados. Ello ha dificultado la culminación de proyectos concertados y ha generado significativos sobrecostos constructivos.

1.1.2.5 Crecimiento Económico 2005-2010

La economía del Perú viene creciendo en forma constante luego de pasada la crisis mundial del año 2008 (la cual detuvo el crecimiento constante del PBI desde 2001), con un incremento del PBI anual de 8.5% a noviembre 2010, el sub sector transportes alcanzó un crecimiento de 9.6% donde el

componente que corresponde al transporte terrestre ha sido 7.6% (10.9% corresponde al transporte de carga y 2.0% al transporte de pasajeros). (Fuente INEI Dic. 2010).

La presencia de los proyectos agroindustriales en Ica ha contribuido al crecimiento de la economía en la región y a la disminución de la tasa de desempleo. Las altas tasas de crecimiento del consumo e inversión privada durante los años 2007 y 2008, así como las actividades regulatorias de SUTRAN en el 2009, fortalecieron la formalización de la inversión interna del sector transporte.

En los años 2008, 2009, y parte del 2010, el crecimiento del sector se maneja en 02 frentes. Mientras por un lado la conglomeración de las empresas superior a las 50 unidades creció en 38%, las empresas con flotas menores decrecieron en 16%. Para el 2009, se proyectó un crecimiento de la demanda de 1.8%, mientras que la oferta conglomerada lo hará en 0.87%. Sin embargo uno de los mayores problemas actuales es el tráfico y el crecimiento de parque nacional automotor.

En el Anexo N° 1, podemos visualizar la evolución notable del tráfico de pasajeros en los últimos años por departamento y en el Anexo N° 2, Tabla N° 1 y N° 2, el Crecimiento del Parque Nacional automotor según región hasta 2010 según departamento y tipo de vehículo.

1.1.3 Marco Institucional del Sector Transporte

En las décadas de los setenta y ochenta la política de gobierno del Perú estaba orientada a la participación del Estado en casi todas las actividades económicas, con el objetivo de promover el desarrollo del país. Esta política no resultó ser exitosa, registrándose elevados niveles de inflación, así como porcentajes negativos de variación del PBI, e importantes pérdidas en las empresas del Estado. A partir de 1990 se realiza una reforma estructural para el eliminar la intervención del Estado en la economía, permitiendo que el mercado oriente las decisiones de los actores. En este sentido se eliminaron todos los

privilegios de los monopolios de las empresas estatales, se eliminaron las restricciones y prohibiciones al comercio exterior y se estableció un tratamiento no discriminatorio para la inversión extranjera y nacional.

Como puede apreciarse en el Grafico 2, el MTC es el organismo que agrupa la administración de todos los subsectores del transporte, y está encargado de planificar, formular, dirigir y coordinar las políticas de transporte del país.

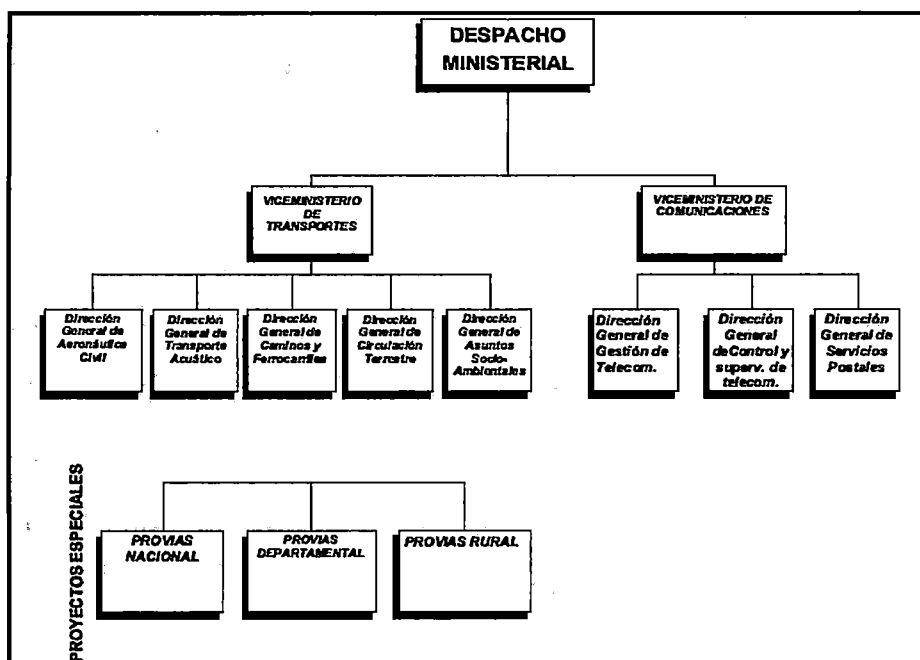


Grafico 2: Organigrama del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

En el Anexo 3 se puede visualizar el organigrama completo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Mencionaremos los subsectores y sus funciones principales:

1.1.3.1 La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)

Ejerce la Autoridad Aeronáutica Civil del Perú y se encarga de fomentar, planificar y asegurar un servicio eficiente y seguro del transporte y la navegación aérea civil dentro del territorio peruano. La DGAC regula, controla y fiscaliza todas las actividades aeronáuticas civiles, incluso las que realiza el Estado. Autoriza y supervisa la operación de las aeronaves en el espacio aéreo peruano, encargándose de normar y vigilar el estricto cumplimiento de los estándares de seguridad vigentes. Se encarga también de otorgar, convalidar y renovar los certificados de idoneidad técnica del personal y material aeronáutico. CORPAC S.A. realiza los servicios de aeronavegación por delegación y con supervisión de la DGAC.

1.1.3.2 La Dirección General de Transporte Acuático (DGTA)

Es la autoridad nacional de transporte acuático, encargada de promover, normar y administrar el desarrollo de las actividades marítimas, fluviales, lacustres, portuarias y servicios conexos, así como de la infraestructura del sistema portuario y vías navegables. Propone la política de transporte acuático, aprueba estudios, supervisa obras y fiscaliza las actividades marítimas con excepción de aquellas que se reserva el Ministerio de Defensa.

La DGTA ejerce autoridad en el aspecto administrativo empresarial de las actividades navieras y portuarias. Está constituida como el organismo de control y supervisión del MTC, encargada de regular y normar dichas actividades.

1.1.3.3 La Dirección General de Caminos y Ferrocarriles (DGCF)

Es el órgano de línea del Viceministerio de Transportes que está a cargo de dictar normas sobre el uso y desarrollo de la infraestructura de carreteras, puentes y ferrocarriles, así como de fiscalizar su cumplimiento en las redes viales del país. Es también el encargado de regular y normar esta actividad.

1.1.3.4 La Dirección General de Circulación Terrestre (DGCT)

Se encarga de normar, autorizar, supervisar, fiscalizar y regular el transporte y tránsito terrestre de personas y carga, actividad que realiza de acuerdo a lo dispuesto por el ordenamiento legal vigente.

1.1.3.5 La Dirección General de Asuntos Socio-Ambientales (DGASA)

Tiene como objetivo velar por el cumplimiento de las normas de conservación del medio ambiente del subsector, con el fin de garantizar el adecuado manejo de los recursos naturales durante el desarrollo de las obras de infraestructura de transporte; así como de conducir los procesos de expropiación y reubicación que las mismas requieran.

La situación de los principales factores que afectan el grado de efectividad de las entidades reguladoras fiscalizadoras pertenecientes al MTC es, en general, deficiente tal como se detalla en la Tabla 1.

Factores	Dirección General Transporte Acuatico	Dirección General Caminos y Ferrocarriles	Dirección General Aeronautica Civil	Dirección General Circulación Terrestre
Autonomia	5	5	5	5
Recursos Financieros	3	3	1	3
Recursos Humanos	3	3	2	3
Participación Usuarios	3	3	3	3
Capacidad Negociación	3	3	3	3
Referencias: 1= Adecuado; 2= En proceso, 3= Deficiente, 4= Inexistente, 5= No aplica, 6=Sin información.				
Ministerio de Transportes y Comunicaciones				

Tabla 1: Factores que afectan el grado de efectividad de Entidades Reguladoras del Ministerio de Transporte

Además de sus cinco Direcciones Generales el Ministerio de Transportes y Comunicaciones tiene a su cargo tres Proyectos Especiales de Infraestructura de Transporte a nivel Nacional, Departamental y Rural:

- El Proyecto Especial de Infraestructura del Transporte Nacional - Provias Nacional, tiene a su cargo actividades de preparación, gestión, administración y ejecución de proyectos de infraestructura de transporte relacionada a la Red Vial Nacional, así como la planificación, gestión y control de actividades y recursos económicos que se emplean para el mantenimiento y seguridad de las carreteras y puentes de la Red Vial Nacional. Provias Nacional ha realizado la mayor parte de las rehabilitaciones y mejoramientos en la red vial nacional. Adicionalmente, es la entidad encargada de hacer cumplir las normas de pesos y medidas.
- El Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Departamental - Provias Departamental, tiene a su cargo actividades de preparación, gestión, administración y ejecución de proyectos de infraestructura de transporte departamental. Asimismo, presta apoyo en situaciones de emergencia para la atención de las redes viales Nacional, Departamental y Rural.
- El Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Rural - Provias Rural, tiene a su cargo actividades de preparación, gestión, administración y ejecución de proyectos de infraestructura de transporte relacionada a la Red Vial Rural, así como la planificación, gestión y control de actividades y recursos económicos que se emplean para el mantenimiento y seguridad de los caminos y puentes de la Red Vial Rural. Se encarga también de la rehabilitación, supervisión y mantenimiento de caminos vecinales en 12 Departamentos con la participación de las municipalidades, la población beneficiaria y el sector privado.

1.1.4 Diagnóstico General del Sector de Transporte

El mayor problema del sector transporte es el alto costo del transporte de personas y mercancías, lo que resta competitividad al conjunto de la economía. En el Perú el costo de movilizar bienes representa en promedio el 40% del costo total. Esta situación está asociada a cuatro problemas generales al conjunto de modos de transporte:

- Infraestructura inadecuada y, en algunos modos, insuficiente;
- Debilidad institucional;
- Insuficiente e incierta provisión de recursos financieros;
- Precario desarrollo de las empresas del sector asociado a la informalidad y la baja capacidad de fiscalización.

Con relación a los problemas de adecuación, los principales temas en materia vial son los siguientes:

- La Red Vial Nacional asfaltada, dados los niveles de tráfico, tiene un exceso de capacidad en una porción significativa de las vías pero tiene problemas de trazado, geometría y problemas de confiabilidad y seguridad.
- La Red Vial Nacional no asfaltada y la Red Vial Departamental requieren de un enorme esfuerzo de rehabilitación para alcanzar niveles razonables de transitabilidad.
- La Red Vial Vecinal tiene más de 30.000 Km. de caminos que no reciben ningún tipo de atención por parte de la institucionalidad pública.

El débil desarrollo del sector empresarial del transporte terrestre interprovincial, está directamente relacionado a la baja capacidad de generar una visión de futuro y los problemas de fiscalización de las entidades correspondientes.

Luego de haber presentado un diagnóstico general del sector y el recuento de los principales problemas comunes, se analizará en primer lugar la infraestructura vial del Perú, para luego, tratar el transporte automotor interprovincial de pasajeros.

1.1.4.1 Infraestructura Vial

La red vial del Perú está clasificada en tres categorías: carreteras nacionales, departamentales y vecinales. La red vial cuenta con unos 78.000 kilómetros de extensión, de los cuales aprox. 10.000 kilómetros se encuentran pavimentados, esto es, el 13% de la red total.

El sistema vial del Perú está distribuido de la siguiente manera: la red vial nacional incluye 17.000 kilómetros (22%), la departamental 15.000 kilómetros (19%) y la vecinal 46.000 kilómetros (59%).

En términos generales, la red vial utilizada por el transporte internacional se encuentra pavimentada. Esta red esta constituida en su mayor parte por carreteras de dos carriles. En los accesos a Lima y otras grandes ciudades, se encuentran autopistas. La red nacional la administra el gobierno central, la red departamental el gobierno central conjuntamente con los gobiernos regionales y municipales y las carreteras vecinales por los gobiernos municipales.

1.1.4.2 La Red Vial Nacional

Del total de caminos asfaltados de la red vial nacional sólo el 36% está en buen estado, mientras que para los caminos afirmados este porcentaje es aún menor. Las dos principales herramientas para proteger las vías asfaltadas de la red vial nacional son la implementación del sistema de peajes y del sistema de control de pesos y dimensiones.

1.1.4.3 Red Vial Departamental

La red totaliza unos 15.000 Km., de los cuales un poco más de 1.000 son asfaltados con el 55% en buen estado y el 26% en estado regular. Por su parte, de los caminos afirmados (6.000 Km.), sólo el 15% está en estado bueno, aunque la situación más crítica corresponde a los caminos de trocha (casi 3.000Km.), de los cuales ningún tramo está en buen estado.

1.1.4.4 Red Vial Vecinal

Entre 1990 y 1995, los esfuerzos para mejorar el estado de las vías no resultaron en grandes mejoras. En 1990, el 86% de la red vecinal se encontraba en mal estado, en 1995 se estimaba que el porcentaje de vías en mal estado seguía superando el 80% del total de las vías vecinales.

1.1.4.5 Transporte automotor interprovincial de pasajeros

El transporte automotor interprovincial de pasajeros resultó beneficiado por las mejoras de las carreteras. Pero estos beneficios también fueron contrarrestados por el ingreso masivo de vehículos de transporte interprovincial y la informalidad permitida por las autoridades, a tal punto, que los ingresos promedio de las empresas del sector se encuentran por debajo de los costos totales de una empresa eficiente.

Existen mínimas barreras de entrada en el sector formal las cuales se limitan a la constitución formal como empresa, indicadores de solvencia poco exigentes, propiedad de vehículos, y disposición de terminales terrestres. Por otro lado, las rutas (recorridos) interprovinciales no se licitan y se otorgan de parte, lo cual conlleva a la existencia de un elevado número de rutas.

El parque de ómnibus creció más de un 20% entre 1994 y 1998. La regulación del transporte terrestre interprovincial no está orientada a garantizar un nivel mínimo de seguridad a los usuarios.

1.1.5 Participación del Sector Privado

El impulso a las concesiones de infraestructura de transportes en el Perú resulta sumamente importante para lograr un mayor aporte de inversión volcada en el sector, lo que contribuye al desarrollo y la competitividad del país. Por otro lado, permite reorientar los recursos de la expansión de la red vial asfaltada hacia los caminos departamentales y vecinales que siendo socialmente rentables no son financieramente viables.

Para ello, resultará importante el fortalecimiento institucional y la capacidad de fiscalización de todas las Direcciones Generales, logrando de esta manera que el MTC obtenga un liderazgo sostenido sobre los procesos de concesiones y privatizaciones en los distintos modos de transporte.

1.1.5.1 Programa de Concesiones Viales

En el sistema carretero del Perú existe un programa de concesiones administrado por el MTC. El Programa de Concesiones se encuentra articulado a los objetivos del Plan de Desarrollo de la Infraestructura de transporte público y se orienta a garantizar el mantenimiento y desarrollo de las infraestructuras.

Con la finalidad de dar impulso a la promoción de la inversión privada en infraestructura de transportes, el MTC a potenciado el Programa de Concesiones de infraestructura de transportes, el cual tiene como objetivo entregar al sector privado la ejecución (construcción, mejoramiento y/o rehabilitación) de obras de infraestructura de transporte público y la explotación de dicha infraestructura por un periodo de tiempo determinado.

Con la entrega en concesión de la infraestructura de transporte al sector privado, se busca evitar los problemas que anteriormente no permitían al Estado la realización de las correspondientes obras, entre los principales problemas teníamos:

- Insuficiente asignación de recursos financieros.
- Excesiva dependencia del presupuesto.

- Las tarifas que se cobra por el uso de la infraestructura no se calcula sobre la base de los costos de mantenimiento.
- Los ingresos de la explotación de las infraestructuras no se destinan a la conservación de las mismas.
- Escasez de criterios técnicos en la realización de las inversiones, etc.

Objetivos

Los principales objetivos del Programa de Concesiones de infraestructura de transportes son:

- Promover la participación de la inversión privada en el financiamiento y desarrollo de la infraestructura de transporte (proyectos con rentabilidad atractiva para los inversionistas).
- Garantizar la conservación de la infraestructura en el largo plazo, bajo estándares internacionales de serviciabilidad, independizándola de los ciclos políticos.
- Ampliar la oferta de infraestructura, de forma tal, que faciliten e impulsen el desarrollo de las diferentes actividades económicas que se realizan en nuestro país.
- Descentralizar la gestión de la conservación de la infraestructura alcanzando niveles de servicio por el que los usuarios estén dispuestos a pagar.

Beneficios

Entre los principales beneficios que se lograrán con el programa tenemos:

- Independizar la gestión de la conservación y el mantenimiento de las infraestructuras, de las decisiones políticas, evitando en casos de crisis fiscales, la utilización de los recursos para fines diferentes a la conservación.
- Disminuir la presión sobre la caja fiscal por concepto de inversiones, reduciendo la exposición a nuevo endeudamiento.
- Atraer la participación privada hacia la infraestructura de transportes, llevando modernidad a los servicios que reciben los usuarios a través de las mejoras tecnológicas.

- Integrar zonas de difícil acceso a los principales centros económicos a través del mejoramiento y ampliación de la infraestructura, permitiendo reducir costos de transporte y ampliar los mercados.
- Incentivar la creación de instrumentos financieros que generarán un mayor dinamismo en el mercado de capitales.
- Elevar los niveles de seguridad en las infraestructuras de transporte, reduciendo la probabilidad de accidentes.
- Descentralizar la asignación de los recursos generados por la recaudación.
- Es debido a la importancia de la infraestructura en la economía de un país para alcanzar mayores niveles de competitividad que se viene trabajando para lograr mejores concesiones que beneficien a todos los agentes económicos.

En el Anexo 4 se detallan las principales concesiones actuales.

1.2 MARCO NORMATIVO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRANSPORTE

1.2.1 Normas aplicables al sector transporte

La Ley General de Transporte y Tránsito (Ley 27181) es la norma marco que define las competencias del gobierno central y de las municipalidades. Esta Ley fue promulgada en octubre de 1999 y tenía por objeto asignar las principales competencias del sector. Entre los principales avances logrados tras su promulgación se destacan los siguientes:

- La Ley define en qué consiste la acción estatal en materia de transporte y tránsito terrestre referente a la protección de los intereses del usuario y la satisfacción de sus necesidades en resguardo de sus condiciones de seguridad, salud y medio ambiente
- Detalla explícitamente el papel subsidiario del Estado
- Se define la autoridad encargada de preservar la vigencia de la libre y leal competencia y proteger a los consumidores

- La Ley trata en un solo sistema funcional a la infraestructura vial y a los servicios de transporte y tránsito; y
- Se definen las competencias normativas, de gestión y supervisión de las municipalidades, asignando todas las demás competencias al gobierno central.

El Decreto Legislativo 25862 conforma la ley orgánica del MTC, y establece sus atribuciones y funciones, junto con el Reglamento de Organización y Funciones del MTC establecido en el año 2001 mediante el Decreto Supremo N° 018-2001-MTC.

El Decreto Legislativo 839, que modificó el Decreto Legislativo 758 (Ley de Promoción de la Inversión Privada en Servicios Públicos) y su Reglamento, el Decreto Supremo 189-92-PCM, otorgan las atribuciones a la Comisión de Promoción de la Inversión Privada (COPRI) sobre los programas de privatizaciones y concesiones, y promoción de inversiones en el sector.

La Ley N° 26.885 de Incentivos a las Concesiones de Infraestructura y Servicios Públicos y los Decretos Supremos 60-96-PCM y 20-97-PCM establecen el Texto Único Ordenado de las Normas con Rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y servicios públicos.

La Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público confiere a la OSITRAN la capacidad de regular los contratos de concesión y de establecer las tarifas de todos los servicios de transporte.

La Resolución Ministerial N° 366-97-MTC crea la Comisión Especial de Concesiones Viales y la Ley N° 25868 crea el INDECOPI.

El Decreto Legislativo 651 establece la libre competencia en las tarifas de servicios públicos de transporte urbano e interurbano de pasajeros.

El Decreto Legislativo 640 regula el transporte interprovincial de pasajeros y de carga, regula el libre acceso a las rutas, el otorgamiento de permisos y la fijación de tarifas.

El Decreto Legislativo 669 disuelve la Comisión Reguladora de Tarifas de Transportes que tenía la función de fijar las tarifas de servicios públicos transportes intra-regional de pasajeros y de cargas.

La Resolución Ministerial 582-92-TC junto con la Resolución Ministerial 856-92 TCC y el Decreto Supremo 05-95-MTC norman el Registro Nacional y reglamentan el control de Servicios de Concesiones de Servicio Público de Pasajeros por Carretera en Ómnibus. El Decreto Supremo 010-96-MTC, crea el Consejo Nacional de Seguridad Vial encargado de proponer la política y la reglamentación en materia de seguridad vial. El Decreto Supremo 033-2001-MTC, el Reglamento Nacional de Transito, nos muestra las pautas de manejo en el territorio nacional.

El Decreto Supremo 027-93-MTC, crea el Sistema Nacional de Mantenimiento de Carreteras (SINMAC). Mientras que el Decreto Supremo 001-96-MTC otorga a la SINMAC la facultad de hacer cumplir las normas de pesos y medidas, y el Decreto Supremo 015-93-TCC de implementar peajes en la red vial nacional.

En el Anexo 5 se detalla las normas que vinculan el Transporte de Pasajeros con la Seguridad y Salud en el Trabajo en Soyuz Perú Bus.

1.2.2 Estadísticas de accidentes en el Sector Transporte

La importancia sanitaria, económica y social de los accidentes del transporte terrestre es reconocida a nivel mundial, las lesiones resultantes causan el 2,1% del total de las muertes y ocupan el undécimo puesto entre las principales causas de muerte.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo, un millón de personas mueren cada año en las carreteras del mundo y otros 50 millones sufren lesiones. Esta

cifra podría incrementarse en 82% en América Latina para el año 2020. En la actualidad, es la primera causa de muerte entre los 15 a los 29 años y la segunda para menores de esa edad siendo los peatones, ciclistas y motociclistas la mitad de las víctimas de carretera.

En el Perú, la Estrategia Sanitaria Nacional de Accidentes de Tránsito, coordinada por la Oficina General de Defensa Nacional del Ministerio de Salud, reporta que entre 1998 y 2008 se produjeron 860 102 accidentes de tránsito causando 35 596 muertes; Lima fue la región más afectada con 61,73% de los accidentes en el 2008; estos daños constituyen la tercera causa de muerte y su costo anual alcanza los mil millones de dólares, equivalente a un tercio de la inversión en salud. En la Tabla N°2 muestra el número de Accidentes de tránsito los últimos años, destacando de manera significativa el departamento de Lima.

PERU: NUMERO DE ACCIDENTES DE TRANSITO FATALES Y NO FATALES POR AÑO, SEGUN DEPARTAMENTO, 2004 - 2009							
DEPARTAMENTO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	VARIACION (%) 2008 - 2009
TOTAL	74,672	75,012	77,840	79,972	52,929	51,638	-2.4
Amazonas	109	170	96	98	398	544	36.7
Ancash	1,398	1,545	1,156	1,261	2,068	1,915	-7.4
Apurímac	214	210	156	199	283	282	-0.4
Arequipa	3,808	3,886	3,736	4,652	4,579	4,423	-3.4
Ayacucho	1,200	620	1,040	836	588	570	-3.1
Callao	2,634	2,640	6,805	3,123	2,185	1,973	-9.7
Cusco	1,133	1,003	1,698	2,397	2,560	2,345	-8.4
Huancavelica	72	46	166	26	92	208	126.1
Huánuco	608	612	368	436	269	489	81.8
Ica	1,930	1,721	1,334	1,494	1,296	1,232	-4.9
Junín	927	2,523	1,927	1,568	1,544	1,590	3.0
La Libertad	4,100	3,873	3,608	4,275	2,693	2,389	-11.3
Lambayeque	600	596	918	530	1,270	1,533	20.7
Lima	49,603	49,104	47,789	51,080	26,517	24,109	-9.1
Loreto	1,188	1,305	1,534	1,161	1,061	1,268	19.5
Madre de Dios	221	167	252	123	129	134	3.9
Moquegua	500	557	504	582	364	537	47.5
Piura	1,238	1,667	1,381	1,522	1,047	1,238	18.2
Puno	532	857	1,110	1,083	881	1,123	27.5
Tacna	1,205	297	170	242	191	600	214.1
Tumbes	185	268	271	264	289	283	-2.1
Ucayali	689	451	422	848	941	1,030	9.5

Policía Nacional del Perú

Tabla 2: Numero de Accidentes de Tránsito por Departamento 2004-2009

Los accidentes de tránsito encuentran causalidad en las políticas deliberadas que han permitido el crecimiento de un parque automotor viejo e inseguro en el país, las características del tráfico, la vialidad y la normatividad, tipo y magnitud de daños, entre otros.

El área metropolitana de Lima y el Callao es la de mayor accidentalidad en el país. Se reconoce que en la capital la congestión vehicular y el desorden lentifican exageradamente el tránsito –10 km/hora en momentos de congestión y 16,8 km/hora en promedio– alargando el tiempo de viaje en 44,9 minutos en promedio, y agregando un sobre costo anual de 500 millones de dólares. De no regularse el transporte público se prevé que para el 2025 estos factores promediarán 7,5 km/hora y 64,8 minutos, respectivamente.

Se observa en la Tabla N°3, El número de víctimas de accidentes fatales y no fatales por año, según características de las víctimas.

CARACTERISTICAS DE LAS VICTIMAS							
PERU: VICTIMAS DE ACCIDENTES DE TRANSITO FATALES Y NO FATALES POR AÑO. SEGÚN CARACTERISTICAS DE LAS VICTIMAS : 2004-2009							
CARACTERISTICAS DE LAS VICTIMAS	2004	2005	2006	2007	2008	2009	VARIACION (%) 2008-2009
TOTAL	38,503	43,814	50,313	53,367	52,929	51,638	-2.4
%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.3	
SEXO							
MASCULINO	26,917	31,161	35,433	37,862	37,630	36,392	-3.3
%	69.9	71.1	70.4	70.9	71.1	68.8	
FEMENINO	11,586	12,653	14,880	15,505	15,299	15,246	-0.3
%	30.1	28.9	29.6	29.1	28.9	29.5	
EDAD							
Menores 18 años	8,563	9,231	10,224	10,699	11,253	10,655	-5.3
%	22.2	21.1	20.3	20.0	21.3	20.6	
De 18 años a más	29,940	34,583	40,089	42,668	41,676	40,983	-1.7
%	77.8	78.9	79.7	80.0	78.7	79.4	
ESTADO							
HERIDO	35,337	40,512	46,832	49,857	49,440	48,395	-2.1
%	91.8	92.5	93.1	93.4	93.4	93.7	
MUERTO	3,166	3,302	3,481	3,510	3,489	3,243	-7.1
%	8.2	7.5	6.9	6.6	6.6	6.3	
ILESO	0	0	0	0	0	0	0
%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Policía Nacional del Perú

Tabla 3: Número de Accidentes con Víctimas Fatales y no Fatales por año, según características de las Víctimas.

En el resto del país, es noticia recurrente la colisión, en carretera, de grandes buses excedidos de carga y pasajeros –impacto a veces frontal y sin evidencia de maniobra evasiva- o el despiste y precipitación al abismo en zonas agrestes. En el anexo 5 se puede notar que el número de accidentes no fatales y fatales se produce como primer lugar en los automóviles y luego en los ómnibus que realizan transporte de pasajeros.

De acuerdo al MTC, los accidentes de tránsito han sido por choques vehiculares, en un 59.2%, luego 25.2% de atropello, luego por volcadura, caída de pasajero e incendio. Se describe en la Tabla 4, el número de accidentes de tránsito fatales y no fatales por año, según tipo de accidente desde el 2004-2009.

NUMERO DE ACCIDENTES DE TRANSITO FATALES Y NO FATALES POR AÑO, SEGÚN CLASE 2003-2009								
CLASE	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	VARIACION (%) 2008 - 2009
TOTAL	74,612	74,672	75,012	77,840	79,972	85,337	86,026	0.8
%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
Atropello	17,139	19,569	20,975	22,624	22,778	23,357	22,267	-4.7
%	23.0	26.2	28.0	29.1	28.5	27.4	25.9	
Choque	50,685	46,513	43,845	44,531	45,656	48,592	50,941	4.8
%	67.9	62.3	58.5	57.2	57.1	56.9	59.2	
Volcadura	1,573	1,984	1,994	2,268	2,424	2,623	2,216	-15.5
%	2.1	2.7	2.7	2.9	3.0	3.1	2.6	
Caída de Pasajero	1,729	2,121	2,390	2,750	3,021	3,011	2,636	-12.5
%	2.3	2.8	3.2	3.5	3.8	3.5	3.1	
Incendio	169	357	340	425	459	395	225	-43.0
%	0.2	0.5	0.5	0.5	0.6	0.5	0.3	
Otros	3,317	4,128	5,468	5,242	5,634	7,359	7,741	5.2
%	4.4	5.5	7.3	6.7	7.0	8.6	9.0	

Policía Nacional del Perú

Tabla 4: Numero de Accidentes de Tránsito fatales y no fatales por año, según clase 2003-2009

En la Tabla N° 5, la estadística policial un 29% de accidentes se adjudica al exceso de velocidad, 26% a la imprudencia del conductor, 8% a la imprudencia del peatón, 11% de los conductores estuvo en estado de ebriedad y sólo en 2.7% se identificó falla mecánica del equipo, 1% en inadecuada señalización de la vía; en 85% de casos las causas estuvieron ligadas al hombre, 84% de los accidentes pudo evitarse tomando medidas preventivas. En el anexo 9 podemos ver la estadística de Accidentes de tránsito registrados por la policía de carreteras.

NUMERO DE ACCIDENTES DE TRANSITO FATALES Y NO FATALES POR AÑO, SEGÚN CAUSA 2004-2009							
CAUSA	2004	2005	2006	2007	2008	2009	VARIACION PORCENTUAL (2008-2009)
TOTAL	74,672	75,012	77,840	79,972	85,337	86,026	0.8
%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
Exceso de Velocidad	23,615	24,188	24,764	24,923	25,543	24,981	-2.2
%	31.6	32.2	31.8	31.2	29.9	29.0	
Ebriedad del Conductor	6,852	6,368	7,324	7,555	8,536	9,112	6.7
%	9.2	8.5	9.4	9.4	10.0	10.6	
Imprudencia del Conductor	18,827	19,469	19,776	20,654	22,165	23,390	5.5
%	25.2	26.0	25.4	25.8	26.0	27.2	
Imprudencia del Peatón	6,177	6,749	7,043	7,796	7,332	6,961	-5.1
%	8.3	9.0	9.0	9.7	8.6	8.1	
Desacato de señales	2,150	2,034	2,277	1,898	1,602	1,903	18.8
%	2.9	2.7	2.9	2.4	1.9	2.2	
Falla Mecánica	2,077	2,077	2,306	2,297	2,547	2,343	-8.0
%	2.8	2.8	3.0	2.9	3.0	2.7	
Mal Estado de la Pista	1,020	1,144	976	1,082	1,505	1,287	-14.5
%	1.4	1.5	1.3	1.4	1.8	1.5	
Señalización Defectuosa	610	670	646	740	921	833	-9.6
%	0.8	0.9	0.8	0.9	1.1	1.0	
Otros	13,344	12,313	12,728	13,027	15,186	15,216	0.2
%	17.9	16.4	16.4	16.3	17.8	17.7	

Policía Nacional del Perú

Tabla 5: Numero de Accidentes de Tránsito fatales y no fatales por año según causa 2004-2009

1.2.3 Condiciones de seguridad en el sector transporte

Los accidentes de tránsito son considerados como una epidemia de magnitud mundial por la OMS, ya que generan alrededor de 1.2 millones de víctimas mortales cada año en todo el mundo, y en promedio 35 millones de víctimas no mortales, cantidad de personas afectadas.

Las pérdidas económicas derivadas de accidentes de tránsito se estiman en US\$ 518 000 millones, o equivalentemente a entre 1% y 3% del producto bruto interno de los países. Los países de ingresos medios y bajos cuentan sólo con el 48% del total de vehículos, pero son los más afectados por esta epidemia pues el 90% de los accidentes de tránsito con consecuencias fatales ocurren en ellos.

Estudios demuestran que los accidentes de tránsito son uno de las tres causas principales de mortalidad en personas cuya edad se encuentra en el rango de 5 a 44 años, compitiendo en este ranking nada menos que con enfermedades como el VIH/SIDA, o con la tuberculosis. Un dato alarmante es que los países con bajos y medianos ingresos son los que presentan las tasas de mortalidad más alta y en donde las tasas de mortalidad han ido descendiendo en los países con ingresos altos en las últimas cuatro o cinco décadas, los accidentes de tránsito siguen constituyendo una causa importante de defunción, traumatismos y discapacidad. Donde casi la mitad de las personas que fallecen a consecuencia de accidentes de tránsito son peatones, ciclistas o usuarios vulnerables de la vía pública.

Se estima que el 2030 el traumatismo por accidente de tránsito se encontrará entre los cinco primeros puestos de causas de muerte en el mundo. (Ver Anexo 6, Grafico 1)

Los factores que intervienen en la ocurrencia de Accidentes en el Perú son:

- El parque automotor antiguo: que incumplen las normas técnicas para un adecuado funcionamiento; permisivas normas de transporte y tránsito, que no velan por el resguardo a la vida y la seguridad ciudadana.

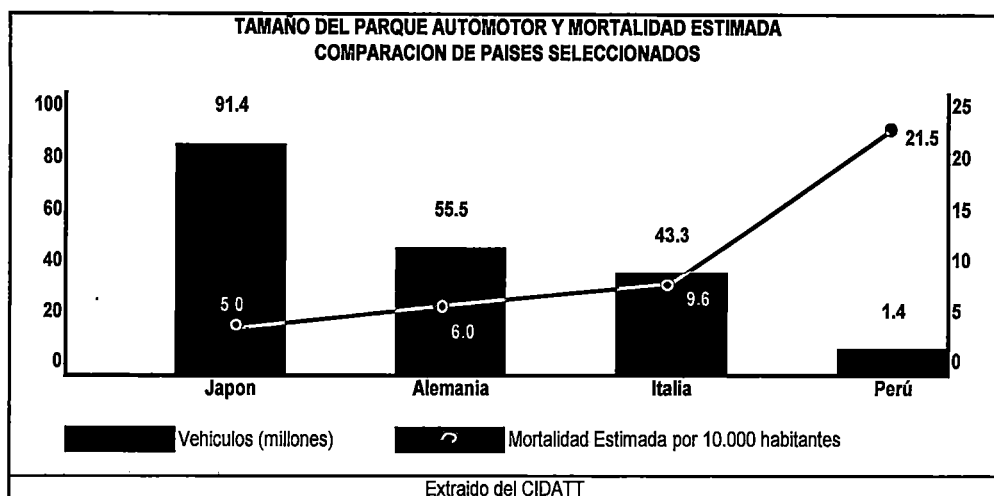
- El tamaño del parque automotor: Podemos observar en la Tabla N°6, que en la región sudamericana, el Perú es uno de los países más pequeños en relación al tamaño del parque automotor, sin embargo es el segundo país con mayor tasa de mortalidad por accidentes de tránsito, sólo superado por Venezuela. (Año 2003)

TAMAÑO DEL PARQUE AUTOMOTOR Y MORTALIDAD ESTIMADA EN LOS PAISES DE LA REGION									
País	Total población (millones)	Vehículos (millones)	Victimas mortales	Mortalidad Estimada por 10 000	Mortalidad de Usuarios de vías de tránsito				
					Conductor/Pasajeros de vehículos de		Ciclistas	Peatones	Otros
					Cuatro Ruedas	Dos y tres ruedas			
Argentina	39.5	12.4	5,281	13.7	41.7	9.5	6.2	19.4	23.2
Brasil	191.8	49.6	35,155	18.3	9.8	20	4.6	27.9	37.7
Bolivia	9.5	0.7	1,394	16.7	59	4	1	35	1
Chile	16.6	2.8	2,280	13.7	24.3	2.6	6.5	40.1	26.6
Colombia	46.2	5	5,409	11.7	17.2	36.1	7.7	33.6	5.5
Ecuador	13.3	1	2,341	11.7	13.5	0.8	0.5	43.2	42
Paraguay	6.1	0.6	854	19.7	2.8	24.2	1.1	36.9	35
Perú	27.9	1.4	3,510	21.5	18		3	78	1
Uruguay	3.3	1	145	4.3					
Venezuela	27.7	4	6,031	21.8	74.7			24.6	0.7

Informe sobre la Situación mundial de la Seguridad Vial OMS 2009

Tabla 6: Tamaño del parque automotor y mortalidad estimada en los países de Sudamérica

- El nivel de ingreso: Si comparamos a Perú con algunos de los países más grandes en términos de ingresos y tamaño de parque automotor, encontraríamos que Perú es uno de los países con menos ingresos, con parque automotor más pequeño, pero sería uno de los más mortales. En el gráfico 3 se realiza una comparación del parque automotor entre países del primer mundo y el Perú.



**Grafico 3: Tamaño del parque automotor y mortalidad estimada.
Comparación de Países seleccionados.**

- La conducción bajo los efectos del alcohol y las drogas. La evidencia muestra que las menores proporciones de víctimas mortales por accidentes de tránsito imputables al consumo de alcohol se dan en países en los que la legislación y fiscalización son muy fuertes, al punto de no permitir ni un gramo de alcohol por litro de sangre, en ninguna categoría de permiso de conducción (conductores particulares o de transporte de carga y pasajeros).

En la tabla N° 7 muestra el tipo de legislación y fiscalización respecto a la conducción bajo los efectos del alcohol, que poseen algunos países, y la relación de ellas con la proporción de víctimas fatales causadas por conductores ebrios. En la muestra se puede apreciar que los países con menores proporciones de víctimas fatales de accidentes de tránsito relacionadas al alcohol son aquellos que combinan una permisividad baja de gramos de alcohol por litro de sangre, con una alta fiscalización del cumplimiento de las normas relacionadas a dicho consumo y los mas bajos son aquellos que tienen proporciones de restricción mas bajas de alcohol.

	Como se define consumo de alcohol-conducción				Pruebas Aleatorias de Alcoholemia o puntos de control policiales para hacer cumplir la ley	Eficacia en la aplicación general de las leyes (Escala del 0 al 10)	Niveles máximos nacionales de CAS			Proporción de Víctimas Mortales por Accidentes de Tránsito imputable al consumo de alcohol % (VPCA)
	Legislación Nacional sobre consumo de alcohol y conducción	Nivel de concentración de alcohol en la sangre (CAS)	Certificado médico	Contenido de alcohol en el aliento			Para la población general (g/dl)	Para los jóvenes o conductores noveles (g/dl)	Para conductores profesionales o comerciales	
Países seleccionados con bajas tasas de PVCA										
Colombia	Sí	Sí	-	-	Sí	5	0.04	0.04	0.04	2.6
Azerbaijan	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	9	0	0	0	2.7
El Salvador	Sí	Sí	-	-	Sí	5	0.05	0.05	0.05	3.5
República Checa	Sí	Sí	-	-	Sí	9	0	0	0	3.4
Rumania	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	8	0	0	0	1.5
Países seleccionados con altas tasas de PVCA										
Burundi	Sí	Sí	-	Sí	Sí	1	0.01	0.01	0.01	70
Zambia	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	1	0.08	0.08	0.08	50
Sudáfrica	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	2	0.05	0.05	0.02	60
Kiribati	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	2	0.08	0.08	0.08	30
Samoa	Sí	Sí	Sí	-	Sí	1	-	-	-	50
Países de Sudamérica										
Argentina	Sí	Sí	-	-	Sí	3	0.05	0	0	-
Bolivia	Sí	Sí	-	-	Sí	4	-	-	-	-
Chile	Sí	Sí	-	Sí	Sí	3	0.05	0.05	0.05	20.9
Colombia	Sí	Sí	-	-	Sí	5	0.04	0.04	0.04	2.6
Ecuador	Sí	Sí	-	-	Sí	5	0.08	0.08	0.08	9.1
Peru	Sí	Sí	-	-	Sí	2	0.05	0.05	0.05	10.8
Uruguay	Sí	Sí	-	-	Sí	1	0.08	0.08	0.08	38
Venezuela	Sí	Sí	-	Sí	Sí	7	0.08	0.08	0.08	-
El término (g/dl) está referido a gramos por decilitro, o gramos por litro de sangre Fuente: Información sobre la Situación mundial de la Seguridad Vial OMS 2009										

Tabla 7: Legislación y fiscalización respecto a la conducción bajo los efectos del alcohol en los países seleccionados

CAPITULO 2

SOYUZ PERU BUS

2.1 DESCRIPCION

Soyuz S.A., es una empresa dedicada al servicio de transporte de pasajeros y carga en la ruta Lima – Nazca, fue fundada en 1980 por la familia Morales Miró Quesada e inició sus operaciones con 4 unidades de 42 pasajeros de la marca española Pegaso.

Soyuz es la marca insignia del binomio Soyuz – Perú Bus, siendo la tercera empresa en el ranking de empresas de transporte con mayor nivel de ingresos y pasajeros transportados, 15 millones de viajes al año aproximadamente. Posee una planilla superior a los 1,400 trabajadores entre obreros, ejecutivos, conductores y empleados, y es una de las primeras empresas en inversión tecnológica del país (ERP, Inteligence Business, rastreo satelital GPS hecho a medida, etc.).

El Grupo Soyuz tiene una cartera de negocios diversificada con empresas que complementan y le dan soporte, las cuales son: LVM, dedicada al transporte de combustibles; Perú Bus, dedicada al transporte de carga y pasajeros; TERTISA compañía dedicada a negocios inmobiliarios; Estaciones de Servicios Bolívar; Monitor Impresores Gráficos; M&M Trading; Importadora de repuestos y snacks de viaje Tío Rico, entre otros; los cuales dependen de su vinculación directa con el mercado y las operaciones de Soyuz y Perú Bus .

Soyuz, ha logrado consolidarse como la empresa de Transporte de Pasajeros líder del corredor Vial: Lima, Cañete, Chincha, Pisco, Ica, Nazca y viceversa (ver Grafico 6). Cuenta con una flota superior a las 200 unidades de la reconocida Marca Mercedes Benz. Soyuz maneja la frecuencia más corta del país, con salidas de hasta cada 4 minutos, 24 horas al día, 365 días al año, lo que le permite brindar un servicio socialmente inclusivo, con altos estándares de calidad y sèguridad, a más de 40 mil pasajeros cada día, quienes encuentran en el modelo de servicio, una alternativa viable para cubrir sus necesidades de viaje por estudio, trabajo, comercio, etc. En los gráficos 4 y 5 podemos ver el Terminal de Soyuz en Ica.

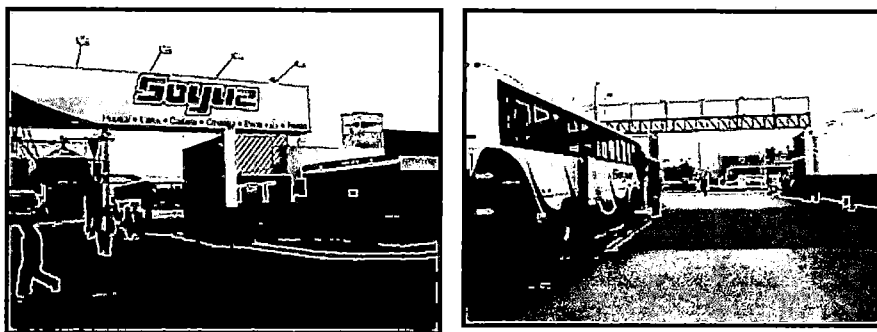


Grafico 4 y 5: Terminal de Soyuz en Ica.

La empresa brinda un Servicio de Transporte para pasajeros de categoría Standard, bajo la modalidad de servicio interurbano, con paradas en ruta, para cubrir la necesidad de viaje de los pobladores de las zonas periféricas y los residentes en las principales ciudades de nuestras rutas; categoría Express, el cual no realiza paradas en ruta y llega a su destino en tiempo mucho mas corto y; próximamente se lanzara el servicio Vip, servicio exclusivo con servicios higiénicos en ruta y buses con dos pisos.

La primera modalidad mencionada le ha permitido a Soyuz ubicarse como una de las empresas con tarifas más bajas del mercado respecto a empresas de rutas largas, y convertirse en la abanderada de defensa de la inclusión social en el transporte.

Soyuz cuenta con una infraestructura tecnológica de primer nivel. Las áreas de negocio de la empresa distribuidas en cada región donde la empresa tiene presencia, se apoyan en un sistema ERP, el cual es soportado por una infraestructura de red de datos privada que permite el flujo de información en tiempo real, la cual alimenta la arquitectura de inteligencia de negocios con SAP para la toma de decisiones en la empresa. Así mismo se tiene un sistema de monitoreo satelital que registra el recorrido y eventos de nuestra flota vehicular cada 30 segundos y un sistema de monitoreo de cámaras en cada centro de negocios que transmite en tiempo real hacia la central de monitoreo.

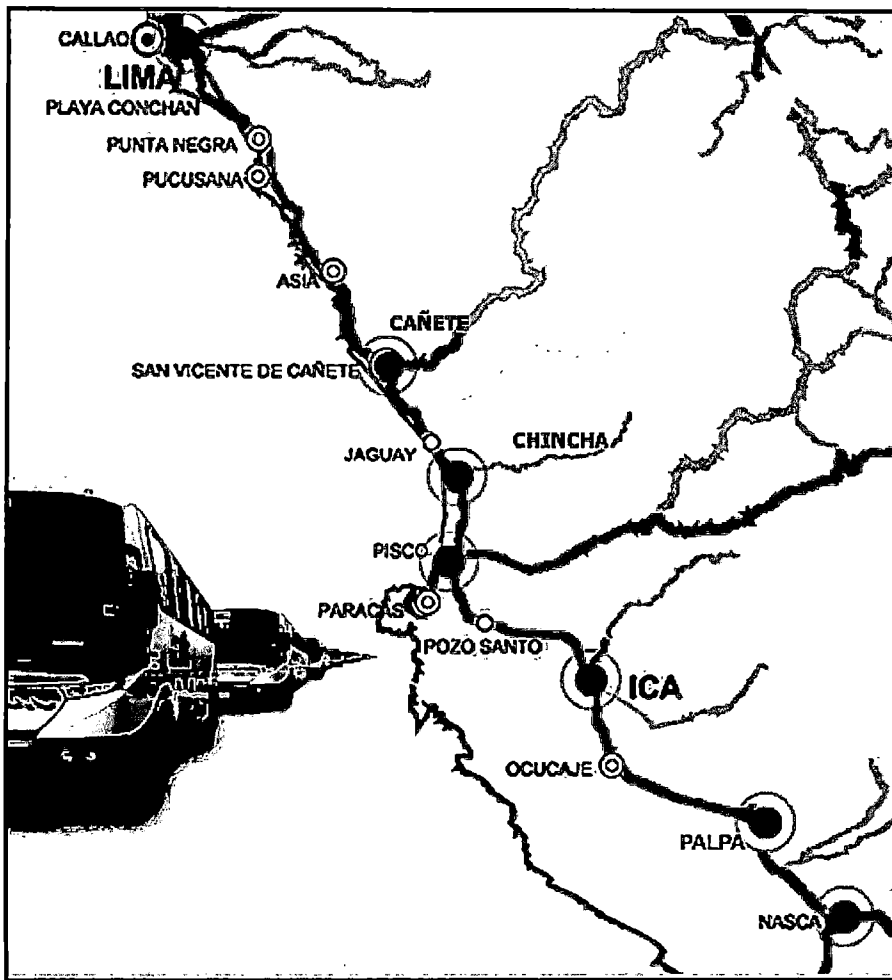


Grafico 6: Rutas que recorre Soyuz Perú Bus.

La infraestructura tecnológica se encuentra soportada por un Data Center ubicado en la sede central, el cual cumple con las normas técnicas para alojar servidores Blade de arquitectura HP de última generación para el procesamiento de la información, con servidores de seguridad para la protección de la información, con redundancia de comunicaciones para garantizar la disponibilidad de la información distribuida, con un backbone de fibra óptica y equipos de comunicación de marca CISCO así como una plataforma de software sobre Microsoft, Symantec y Kaspersky debidamente licenciados, tanto para los servidores como las estaciones de trabajo.

Soyuz, posee la flota más moderna y joven del país, con un promedio de 03 años de antigüedad. Cada una de las unidades es el resultado de la aplicación de la más moderna tecnología alemana en la marca Mercedes Benz.

Al encontrarse operando principalmente en el sur del país, en la ruta Lima – Nazca, mercado en el que se identifican oportunidades de crecimiento de negocios y sumado al desarrollo económico del país, además de poder mejorar su eficiencia y competitividad de acuerdo a las exigencias del mercado de transporte y lograr ofrecer los mejores servicios a sus clientes, se hizo conveniente que Soyuz determinara la Cultura organizacional y el desarrollo del Planeamiento Estratégico 2011-2017.

2.2 ORGANIZACION

Soyuz Perú Bus es una empresa familiar que fue fundada por Lastenio Morales, ex -congresista de la Republica, principal artífice de la consolidación de la Empresa como la más importante en la Ruta del Sur chico.

El Sr. Morales, dueño de la empresa tiene tres hijas, las que a su vez lideran las empresas que conforman el Grupo Soyuz, sin embargo no poseen el liderazgo y habilidad gerencial de su padre, por tal motivo la confianza del Sr. Morales se ha depositado en el esposo de su hija mayor, Sr. Marco Alvarez, Director Ejecutivo de la empresa, quien ha tenido una excelente gestión en los últimos años dando como resultado el crecimiento de la empresa.

El órgano de línea de máxima autoridad en la empresa es el Director Ejecutivo, para luego dar paso a los Coordinadores Comerciales- Operativos, Jefaturas, Analistas, Supervisores de Campo, Asistentes y Auxiliares como se puede visualizar en Organigrama que se encuentra en el Anexo 7.

- Director Ejecutivo.- Lidera la organización, posición gerencial.
- Coordinadores Comerciales-Operativos.- Decisión estratégica de la empresa de unir el Área Comercial- Operativa para mayor

eficiencia, y coordinación, por tal motivo no se tiene Jefatura de Operaciones.

- Jefaturas.- Líderes de áreas administrativas, Mantenimiento y carga.
- Analistas.- Se dedican a la mejora continua de su respectiva área.
- Supervisores.- Parte operativa, encargada de la implementación de las mejoras.
- Asistentes y Auxiliares.- Apoyo a Analistas y Supervisores.

2.3 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

El Planeamiento Estratégico es el proceso continuo, que consiste en adoptar decisiones con el mayor conocimiento posible de su carácter futuro; se inicia con el establecimiento de objetivos organizacionales, definiendo estrategias y políticas para lograr alcanzar las metas y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados.

Se desarrolló con la participación de la alta dirección a través de reuniones de trabajo. Tiene como fin orientar, facilitar y hacer eficaz tanto la gestión de los responsables del planeamiento, la dirección y la supervisión, como el desempeño y resultado de todos quienes integran Soyuz S.A

Los funcionarios de Soyuz analizaron la Visión y la Misión, establecida por el directorio.

Se desarrollaron los objetivos estratégicos, establecidos por el directorio de Soyuz:

1. Lograr un incremento sostenido de las ventas de 5% con una rentabilidad del 23% en el 2011 e incrementando la rentabilidad en 1% hasta el 2017.
2. Lograr la excelencia operacional cumpliendo los indicadores meta del 100% de los procesos al 2014.
3. Estar entre las 250 mejores empresas para trabajar en el año 2013 y entre las 100 primeras en el año 2017, como parte de un grupo empresarial maduro.

4. Lograr alcanzar el 85% en el índice de satisfacción del cliente al 2014 y superar el 60% en el 2012.
5. Ser reconocidos como un grupo empresarial a nivel nacional con prestigio en sus operaciones al 2015.

El trabajo conjunto de los colaboradores permitió identificar los problemas principales y las Fuerzas Competitivas de la empresa.

2.3.1 Misión

La Misión es una breve descripción de la razón de ser de la empresa, de lo que es la empresa. La formulación de la misión es una declaración de conceptos y actitudes más que de detalles específicos, debe crear compromisos e inducir comportamientos en la organización.

En ella se describe fundamentalmente los siguientes aspectos:

- Giro central del negocio
- Ámbito (local, nacional, internacional)

La Misión definida para Soyuz – Perú Bus es:

“Somos una empresa de transporte de pasajeros y carga a nivel interregional y regional que brinda una experiencia de viaje satisfactoria, promoviendo el desarrollo sostenible nuestros colaboradores y de la sociedad en nuestras zonas de influencia”.

2.3.2 Visión

La Visión es la respuesta a la pregunta: *¿Qué queremos llegar a ser?* Es la meta estratégica a largo plazo, en la cual, se materializan los logros que se espera obtener algún día.

La Visión definida para Soyuz – Perú Bus:

“Ser líder en el transporte interprovincial de pasajeros y carga con crecimiento sostenido basado en nuestro modelo de servicio con

excelencia operacional, ofreciendo servicios de clase mundial con clientes satisfechos y fidelizados, con una cultura empresarial madura”.

2.3.3 Valores

Los valores son el conjunto de creencias básicas que dan un sentido noble y ético a nuestra actividad laboral, son principios que guían las acciones de la organización. Constituyen auténticas reglas de conducta y deben ser profundamente respetados, divulgados y practicados en la organización. Los valores se internalizan mediante el ejemplo.

Se identificó y definió los siguientes valores para Soyuz:

VALORES	
1. LIDERAZGO:	Lograr el compromiso a todo nivel de los colaboradores y los involucrados en el servicio dentro de la organización.
2. Trabajo en Equipo:	Suma de esfuerzos para lograr un objetivo común.
3. Respeto:	Trato justo a todo nivel dentro de la empresa.
4. Puntualidad:	Cumplir con las fechas y plazos establecidos.
5. Lealtad:	Convicción con las acciones de la organización.
6. Honestidad:	Respetar el patrimonio de la empresa y de mis compañeros.

2.3.4 Foda

El FODA es una herramienta de diagnóstico que permite analizar la situación actual de una organización, con el fin de obtener conclusiones que permitan superar esa situación en el futuro. También permite conocer el entorno o elementos que están alrededor de la organización y que la condicionan.

En Soyuz, se realizó un diagnóstico FODA, para reconocer los elementos internos y externos que afecta tanto de manera positiva como negativa a la

- Se mantiene el proceso de conglomeración de empresas: Desde 1999, este proceso ha logrado reducir el número de empresas participantes en el sector, de 581 a 306 empresas a julio de 2010.
- Flota autorizada para brindar servicios de transporte a nivel nacional: El número de unidades de transporte autorizadas para brindar el servicio interprovincial de pasajeros, presenta un incremento de 4082 unidades a 5149. Entre el 2005 y 2010, ingresaron al sector 58 empresas nuevas.
- Envejecimiento de flota: El número de unidades requeridas para la renovación del parque automotor en 06 años, es de 514 unidades por año. Se prevé que en el escenario actual se alcanzaría 404 unidades por año; en el 2008 – 2009 alcanzó las 462 unidades.

b) Factor geográfico y vial

La geografía del corredor Lima – Ica - Nazca es bastante buena, la carretera no es accidentada, adicionalmente el proyecto de completar la autopista doble vía hasta la ciudad de Ica aumenta la seguridad del transporte y mejora los tiempos del servicio.

c) Factor demográfico

Según información del INEI, la población del Perú presenta un crecimiento promedio anual durante el periodo 2000 - 2050 de 1,0%, lo cual, confirma la tendencia creciente observada en los últimos 46 años. Ver Tabla 8.

PERU POBLACION TOTAL 2010-2050	
(En millones habitantes)	
AÑO	TOTAL
2000	26
2010	29.5
2020	32.9
2030	36.1
2040	38.8
2050	40.7
Instituto Nacional de Estadística e Informática	

Tabla 8: Población total del Perú en el 2010-2050

El crecimiento demográfico, tiende a que se demanden servicios modernos y eficientes, lo cual favorecería a Soyuz S.A. con el incremento de puntos de atención y venta en la costa del país, lo que le permitirá cumplir con el rol social e incrementar los ingresos.

d) Factor político y legal

El presente año 2011 es un año de elecciones presidenciales, por lo cual el sector privado suele esperar para decisiones de nueva inversión al resultado de la elección del nuevo Presidente y autoridades, la cual pueda cambiar el rumbo de algunas decisiones en política económica.

Como último año del actual gobierno, no se espera cambios en la legislación para el sector transporte, hasta los posibles cambios que efectúe el gobierno elegido.

e) Factor social

Durante los últimos meses los mayores reclamos sociales han sido en contra de los nuevos proyectos mineros, en el caso de la zona de influencia Cañete –Chincha - Ica no se verá influenciada negativamente al carecer de estos proyectos, sin embargo existe riesgo de bloqueo de carreteras debido a otros reclamos sociales.

f) Factor cultural

La amplia riqueza cultural de nuestro país lo convierte en una nación atractiva para los turistas nacionales y extranjeros, quienes al visitar las diversas regiones del País, utilizan a Soyuz S.A. para su transporte así como para el envío de cartas y encomiendas con destino a sus lugares de origen.

En algunas provincias y zonas rurales el factor cultural podría influir negativamente a la innovación en el servicio de transporte, algunas veces los nuevos servicios tienen que romper con paradigmas y costumbres de estas localidades.

g) Factor tecnológico

Existen en el mercado mundial nuevos componentes tecnológicos que pueden ser utilizados para incrementar la seguridad vial en los buses ó para combatir la delincuencia.

Es un reclamo social la renovación del parque automotor ya que en algunos casos, sobretodo el transporte interurbano, tiene una antigüedad bastante alta, lo cual genera contaminación e inseguridad por los accidentes por fallas mecánicas.

h) El mercado

El mercado del transporte interprovincial en el Perú es de 78 millones de viajes anuales, en los últimos 03 años ha presentado un crecimiento promedio anual de 5.9%. Existen 306 empresas que se distribuyen de manera formal el mercado a nivel nacional. Lima atrae el 32% de los asientos ofertados (promedio día), Ica 6%, Arequipa 6%, Trujillo 5%, Chiclayo 4% y Huancayo el 3%.

La mayor atomización se encuentra en las rutas Lima – Huancayo, donde existen muchas empresas con pocas unidades de transporte. El valor del mercado del corredor vial Lima - Ica es de 332'280,000 millones de soles anuales.

i) La informalidad en el sector transporte

Podemos afirmar que la principal razón por la cual las empresas de transporte interprovincial de pasajeros y de carga deciden operar en el sector informal, se debe a que no observan ningún beneficio directo proveniente de la formalidad, sobre todo por la elevada carga tributaria que presenta el sector. Esta significativa carga tributaria en el sector tiene su origen en el Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) y en el Impuesto General a la Ventas (IGV).

La carga tributaria representa el 36,1% de los costos totales del transporte interprovincial y dentro de esta carga, el ISC representa el 18,9%. De hecho, del 100% del gasto en combustible, la carga impositiva (ISC + IGV) llega al 47,0.

También se debe tener en cuenta que, dado que la venta de pasaje interprovincial por vía terrestre está exonerada del IGV, este impuesto pagado en todas las compras del sector es asumido por las empresas como parte del costo. Esta figura beneficia directamente a los usuarios en perjuicio de los transportistas.

Por todo lo anterior, la excesiva carga impositiva encarece la prestación del servicio y origina la elevación de tarifas por parte de las empresas formales, quienes se muestran en desventaja ante los precios predatorios que ofrecen las empresas informales.

2.3.4.2 Análisis de Factores Externos

El análisis de factores externos mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar la organización en dicho mercado. Se tiene una matriz de Oportunidades y Amenazas.

a) Oportunidades

Las oportunidades son aspectos del entorno que pueden ser aprovechados ventajosamente. Las oportunidades de Soyuz son:

OPORTUNIDADES	
1	Crecimiento económico del país y del Corredor Lima - Ica.
2	Crecimiento de la población en la zona de influencia del grupo.
3	Apertura de nuevos negocios e inversiones en la región
4	Aparición de nuevas tecnología de información e innovación de servicios
5	Existencia de corredores con demanda insatisfecha.
6	Ausencia de otros medios de transporte masivos en el corredor (marítimo, aéreo).

7	Existencia de nuevos mercados corporativos y proyectos de desarrollo en nuestras zonas de influencia.
8	Pasajeros de buses como clientes potenciales para otros negocios.

Estas oportunidades serán evidentes si Soyuz puede aprovecharlas en crear estrategias que incrementen los ingresos de la empresa y generen nuevos negocios; es decir, que si el crecimiento económico, incremento de la población, nuevos negocios, proyectos de desarrollo e inversiones en la región no son aprovechadas por Soyuz, lo harán otras empresas.

b) Amenazas

Las amenazas son aspectos del entorno que pueden afectar negativamente la marcha de la empresa, de no tomarse las medidas que sean necesarias. Las amenazas a Soyuz se presentan son:

AMENAZAS	
1	Reclamos sociales violentos en el Corredor Lima - Ica (movilizaciones, huelgas, paros).
2	Ingreso a nuestro corredor de otras empresas de transporte interprovincial nacional o extranjera.
3	Aumento de la competencia informal y aparición de sustitutos.
4	Aumento de la inseguridad en las carreteras por el crecimiento de la delincuencia y asaltos en el Corredor Lima - Ica.
5	Falta de modernización de la infraestructura vial.
6	Mala reputación del sector transportes por siniestros en la carretera.
7	Falta de políticas para el desarrollo o promoción del transporte terrestre.
8	Escasez de conductores con experiencia en el mercado de transporte de pasajeros.
9	Desconocimiento de la opinión pública y falta de objetividad de los medios de comunicación sobre la modalidad de nuestro servicio.
10	Incremento de los precios de los insumos (combustible, otros).

11	Superación de la competencia por la imitación del servicio.
12	Incremento de impuestos al sector Transportes.
13	Falta de seguridad jurídica en el sector transporte.

Soyuz debe generar acciones estratégicas para mejorar el conocimiento de la modalidad del servicio, para contrarrestar los efectos del crecimiento de delincuencia en las carreteras, hacer frente a la competencia informal, bloquear el ingreso de nuevas empresas al corredor.

2.3.4.3 Análisis del micro ambiente

a) Aspecto organizacional y operaciones

Desde 1980 Soyuz, es sinónimo de buen transporte, logrando consolidarse como la empresa de transporte de pasajeros líder del corredor Vial: Lima, Cañete, Chincha, Pisco, Ica, Nazca y viceversa.

Todos los procesos de la compañía están basados en la estandarización de la norma ISO 9001 e ISO 18000, y supervisados a través de sus indicadores por la gerencia y las jefaturas de la empresa. La mejora continua a la que obliga la norma ISO, ayuda a establecer una política de eficiencia en Soyuz:

b) Estructura de canales de ventas

Soyuz basa su sistema de ventas a través de dos esquemas:

- Sistema Primario o de Agencias, el cual representa el 46% de las ventas totales de la empresa.
- Sistema Secundario o de Ruta, que representa el 54% de las ventas de la empresa.

A diferencia de empresas convencionales, la estrategia de precio de Soyuz S.A. es manejada a través de las administraciones de cada terminal.

c) Recursos Humanos

Soyuz S.A. cuenta con más de 1400 trabajadores en 10 unidades de negocio. Presenta políticas de selección establecidas, Manual de Organización y Funciones (MOF), además de inversión en capacitación y desarrollo para su personal. En el anexo 7 se presenta el organigrama de la Empresa.



Grafico 8: Personal de Soyuz

d) Investigación y Desarrollo Tecnológico

Soyuz S.A es una de las primeras empresas del sector transporte con mayor inversión tecnológica.

Las programaciones para el abastecimiento del servicio, se realizan a través de un software estandarizado en los centros de arribo y salida.

Sistema de monitoreo satelital que registra el recorrido y eventos de nuestra flota vehicular cada 30 segundos y un sistema de monitoreo de cámaras en cada centro de negocios que transmite en tiempo real hacia la central de monitoreo.

e) Inversión Publicitaria

Soyuz S.A. presenta una inversión publicitaria aproximada de 2000 dólares mensuales en publicidad focalizada en sus centros de negocio (Cañete, Chincha, Pisco, Ica, Nazca, Huaral), en medios radiales y televisivos locales, además de usar publicidad POP. Cabe señalar que los montos de inversión publicitaria en BTL se han incrementado en

aproximadamente 38% respecto al año 2009. En el Grafico 9 podemos ver la imagen de la publicidad de Soyuz, que se utiliza en algunos medios de comunicación.



Grafico 9: Publicidad de Soyuz

f) Sistemas de Atención y Servicio

Soyuz cuenta con una página web, que sirve para retroalimentar la información de sus clientes, asimismo brinda servicios complementarios de solución de reclamos por cada centro de negocios y además maneja un consolidado de sugerencias. Aún no cuentan con sistemas de fidelización y gestión de clientes.

g) Estructura de los canales

Soyuz S.A. cuenta con una estructura directa para la comercialización de sus servicios (sin concesionarios), retroalimentando el servicio a través del Área de Marketing y Atención al Cliente. En el grafico 10 se puede visualizar la estructura de un canal de comunicación entre Soyuz y el cliente.

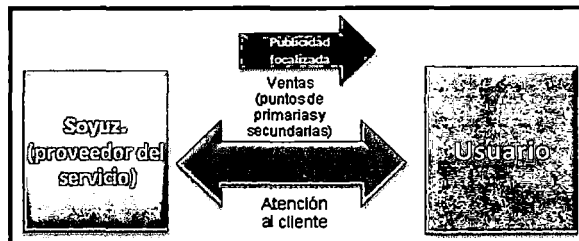


Grafico 10: Estructura de un canal de Comunicación de Soyuz

2.3.4.4 Análisis de Factores Internos

El análisis de factores internos tiene que ver con las fortalezas y las debilidades de la organización, aspectos sobre los cuales se tiene algún grado de control. Para ello se elaboró una matriz de Fortalezas y Debilidades.

a) Fortalezas

Las fortalezas son aspectos internos en los que la organización es fuerte y que debe mantener o mejorar para posicionarse adecuadamente en la organización. Las fortalezas de Soyuz son:

FORTALEZAS	
1	Organización fuerte y saludable (económica, laboral, operativa).
2	Contar con flota vehicular propia y moderna.
3	Poder de negociación con los proveedores críticos
4	Experiencia en el modelo de negocio.
5	Nivel de liquidez de la empresa.
6	Gestión por Procesos.
7	Contar con herramientas de gestión y tecnologías de información.
8	Infraestructura propia para el desarrollo de las actividades (talleres, terminales, oficinas).
9	Ser una marca conocida en el mercado
10	Crecimiento sostenido de la empresa.
11	Contar con personal automotriz calificado y equipos con tecnología de punta para el mantenimiento de la flota vehicular.
12	Plana jefatural calificada.
13	Mayor participación del mercado en la ruta principal.
14	Capacidad de adaptación a los cambios

Es necesario que se definan iniciativas estratégicas para mayor difusión del modelo del servicio (negocio), aprovechar mejor el reconocimiento de la marca Soyuz, el contar con flota moderna e

infraestructura propia y la posición de líder en el corredor Lima-Ica-Nazca.

b) Debilidades

Las debilidades son aspectos internos en los que el área debe mejorar para lograr una posición estratégica dentro de la organización. Las debilidades de son:

DEBILIDADES	
1	Alta rotación del personal operativo
2	Bajos indicadores de clima laboral
3	Falta de compromiso e identidad de los colaboradores hacia la empresa.
4	Escaso nivel de programas de capacitación integrales.
5	Falta de políticas de desarrollo de competencias del recurso humano.
6	Baja calidad en la atención al cliente.
7	Reputación negativa de la marca en no clientes.
8	Insuficiente estandarización de los métodos de trabajo.
9	Falta de formalización y poca difusión de la cultura organizacional
10	Falta de indicadores adecuados para la medición de los procesos de la empresa.
11	Falta de una óptima planificación operativa para responder a las demandas que genere el mercado.
12	Falta formalizar algunos aspectos del servicio de la empresa.

Se deben definir estrategias para hacer frente a la alta rotación del personal, así como para desarrollar las competencias del recurso

humano, lo cual redundará en la mejora de la calidad de atención al cliente, elevar su compromiso ante la organización y la mejora de la cultura organizacional. Todas las debilidades deben ser monitoreadas mediante indicadores que alerten con anticipación de cualquier crisis a consecuencia de éstas.

2.3.5 Identificación de Temas Clave

2.3.5.1 Problemas Principales:

A continuación se muestra los principales problemas definidos en Soyuz, así como el impacto que tienen dentro de la organización y que acciones se deben desarrollar para hacer frente a ellos. Se especifican en la Tabla 9.

PROBLEMAS PRINCIPALES EN SOYUZ		
PROBLEMA	IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	¿QUÉ HACER?
1. Disponibilidad de chofer y bus	<ul style="list-style-type: none"> • Retrasos en el corredor • Menor oferta de asientos en ruta • Recortes en la programación • Disminución de ingresos • Se crean brechas para el ingreso de sustitutos y competidores • Máquinas paradas • Manoseo de unidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y capacitación. • Estandarización de conducción y control de relevo de conductor.
2. Incumplimiento del procedimiento en la operación	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen de la marca • Inseguridad del pasajero al elegir su compra • Asaltos en la carretera • Riesgo de la cancelación del servicio • Contingencias laborales • Daños a los activos de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de procedimientos. • Capacitación. • Seguimiento de cumplimiento de procedimientos.
3. Incumplimiento de reservas	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de credibilidad • Favorece a la competencia • Transporte sustituto 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer e incrementar los servicios en el corredor intermedio. • Cumplir con la directiva de la empresa. • Incremento de ofertas.

4. Incumplimiento del itinerario	<ul style="list-style-type: none"> • Dejamos espacios libres para la competencia • Incumplimiento de la frecuencia en los intermedios • Los unidades llegan juntas • Transbordo por bajo pasajero • Mal barrido de la demanda en ruta: baja producción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo en tiempo real con tecnología de punta. • Monitoreo y cumplimiento del itinerario. • Cumplimiento del speech de transbordo. • Monitoreo en tiempo real con tecnología de punta.
5. Falta de estandarización en técnicas de conducción (manejo)	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de activos (máquina) • Sobrecostos de operación y mantenimiento • Máquinas paradas por mantenimiento correctivo. • Disminución de ingresos • Se crean brechas para el ingreso de sustitutos y competidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la selección y capacitación de personal. • Evaluación permanente e integral.
6. Falta de Fidelización de Cliente Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Migración de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Fidelización
7. Falta de personal calificado (choferes)	<ul style="list-style-type: none"> • Buses parados • Falta de consolidación de rutas • Maltrato de unidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la reputación de la marca para ser atractivos al mercado. • Generar actividades de captación de choferes.
8. Falta de ayudantes	<ul style="list-style-type: none"> • Retraso en la programación • Mal servicio al cliente • Se manda a otro personal a ejecutar las funciones del ayudante, distrayéndolo de sus labores 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de recursos • Restablecer y revisar políticas sobre el puesto.
9. Chofer resistido a ser programado	<ul style="list-style-type: none"> • Retraso y anulación de turnos 	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir en la inducción de conductores que trabajamos con otros corredores (no solo Lima - Ica)
10. Demora en Procesos de Reclutamiento de Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Retraso de labores del área • Recarga del trabajo del personal del área, distrayéndolo de sus funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la reputación de la marca para ser atractivos al mercado. • Trabajar el diagnóstico y rediseño del Proceso de Reclutamiento de Personal.
11. Percepción negativa del pasajero respecto al control de ruta	<ul style="list-style-type: none"> • Incomodidad del pasajero • Bajo índice de aceptación • Migración de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Redireccionar la percepción del cliente respecto al control de ruta
12. Falta de una tarifa estable en encomienda	<ul style="list-style-type: none"> • Deshonestidad del trabajador. • Percepción negativa del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer políticas de tarifa. • Establecer mecanismos para reducción de percepción negativa.

13. Falta de visión de rentabilidad en el tema de Carga de Cuenta Corriente	<ul style="list-style-type: none"> • Costos escondidos. • Subsidios innecesarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sincerar costos del servicio de carga de cuenta corriente.
14. Falta de priorización en el uso de la bodega	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de pasajeros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un índice de rentabilidad para clientes de cuenta corriente.
15. Falta de infraestructura adecuada en los Centros de Negocios de Pisco y Nazca	<ul style="list-style-type: none"> • Mala percepción de la calidad del servicio. • Pérdida de oportunidad de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la infraestructura (creación de una agencia que atienda todos los rumbos).
16. Falta de regularización de los permisos de concesiones de los tramos cortos	<ul style="list-style-type: none"> • Sanciones administrativas a la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitar los permisos correspondientes.
17. Falta de una adecuada interacción con las zonas de influencia en las agencias (vecindad)	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para la regularización necesaria de la operación (permisos). • Reputación negativa de la marca. • Alejamiento entre la empresa y la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar políticas de responsabilidad social.
18. Seguridad patrimonial deficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad al cliente interno, externo y a la empresa en las zonas de influencia de terminales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir el alcance del servicio de seguridad patrimonial al proveedor.

Tabla 9: Problemas Principales de Soyuz

2.3.5.2 Factores Críticos del Éxito

Los Factores Críticos del Éxito son todos aquellos aspectos del negocio, áreas de la empresa o actividades desarrolladas en ésta, que deben ir bien para que el negocio sea exitoso. En otras palabras, son aquellas cosas que si fallan, pueden provocar el fracaso de la actividad institucional. En la Tabla 10 podemos ver los Factores Críticos de Éxito de Soyuz.

Nº	FACTORES CRITICOS DE EXITO
1	Seguridad
2	Oferta de asientos en el lugar y en el momento oportuno
3	Disponibilidad del binomio Bus - Conductor
4	Coordinaciones operativas

Tabla 10: Factores Críticos del Éxito de Soyuz

Es necesario definir proyectos con tecnología para reforzar la seguridad en los buses contra amenazas externas, estrategias para mejorar la estandarización y reducción de los tiempos de viaje, la mejora del modelo de programación bus-conductor y mejora de las coordinaciones operativas, los cuales contribuirán a alcanzar los objetivos estratégicos definidos para Soyuz.

2.3.5.3 Análisis de Grupos de Interés (Stakeholders)

Los Grupos de Interés (stakeholders) son aquellos grupos o individuos que dependen de una organización para alcanzar sus propias metas y de quien depende, a su vez, la organización. Las partes interesadas importantes suelen incluir a las instituciones financieras, a los consumidores, proveedores, accionistas y sindicato. Los Grupos de Interés de Soyuz se detallan en la Tabla 11.

GRUPOS DE INTERÉS (Stakeholders)		
1. Accionistas	6. Proveedores	11. Los gremios
2. Los vecinos	7. Clientes	12. Medios de comunicación
3. Autoridades locales	8. Asociación de usuarios	13. Jefaturas y gerencias
4. Autoridades regionales	9. Colaboradores	
5. Autoridades nacionales	10. La competencia	

Tabla 11: Grupos de Interés de Soyuz

Para poder realizar el análisis de los Grupos de Interés o Stakeholders se ha elaborado la Matriz Interés / Poder, en la cual se identifica las expectativas y el poder de las partes interesadas sobre las estrategias de Soyuz. Para ello, clasifica a las partes interesadas en función de su poder y el grado en el que pueden mostrar un interés por respaldar u oponerse a determinada estrategia.

La matriz indica el tipo de relaciones que pueden establecer normalmente las organizaciones con los grupos de partes interesadas en los distintos cuadrantes. Esta matriz destaca principalmente la importancia de 2 aspectos:

- El Interés de cada grupo de partes interesadas para impregnar sus expectativas en los propósitos de la organización y en su elección de determinadas estrategias.
- El poder necesario de las partes interesadas para conseguirlo, entendiéndose por “poder” a la capacidad de los individuos o grupos de persuadir, inducir o coercer a otros para seguir determinados cursos de acción.

En la Tabla 12 podemos observar a los grupos de interés de Soyuz clasificados según su poder y el nivel de Interés sobre sus estrategias.

MATRIZ INTERÉS / PODER SOYUZ NIVEL DE INTERES			
PODER		BAJO	ALTO
	BAJO	11. Los gremios “Esfuerzo Mínimo”	2. Los vecinos 6. Proveedores 8. Asociación de usuarios 9. Colaboradores 10. La competencia “Mantener informados”
	ALTO	3. Autoridades locales 4. Autoridades regionales 12. Medios de comunicación “Mantener satisfechos”	1. Accionistas 5. Autoridades nacionales 7. Clientes 13. Jefaturas y gerencias “Jugadores clave”

Tabla 12: Matriz de Interés/Poder Soyuz

De la matriz anterior se deduce:

- Los gremios al no ejercer mucho poder ni interés sobre Soyuz, no es necesario prestar demasiada atención, solo requiere de esfuerzos y supervisión mínimos.
- Los grupos de interés como los vecinos, proveedores, asociación de usuarios, colaboradores, la competencia aún cuando no tienen gran fuerza, se les tiene que mantener informados porque pueden tener una influencia sobre los grupos que tienen alto poder y nivel de interés. Ellos pueden ser importantes para influenciar a los grupos de interés más poderosos.
- Las autoridades locales y regionales así como los medios de comunicación se muestran pasivos frente a la organización, pues tienen poder pero no interés. No obstante, se les tiene que mantener

satisfechos, pues puede ser que se despierte su interés y posicionarse positiva o negativamente hacia nuestra organización.

- El grupo más importante a tener en cuenta es el conformado por los accionistas, autoridades nacionales, clientes y jefaturas y gerencias, ya que tienen un elevado grado de fuerza y, además, están interesados por Soyuz. Es importante asegurar que acepten las estrategias de Soyuz, su aprobación debe ser tomada como una consideración importante en la evaluación de nuevas estrategias.

2.3.5.4 Fuerzas Competitivas

a) Clientes

En la Tabla 13, podemos verificar los clientes con los que cuenta Soyuz, la preferencia y lo que se plantea hacer en estos años para mantenerlos.

CLIENTES			
¿Quiénes son?	¿Por qué nos prefieren?	¿Por qué no nos prefieren?	¿Qué hacer?
CLIENTE PASAJERO (estudiante, turista, comerciantes, trabajadores)	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de salida • Paradas en ruta • Atención de 24 horas • Flota vehicular en buen estado 	<ul style="list-style-type: none"> • Precio • Parada en ruta 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias para reposicionamiento de la marca. • Determinar la clasificación de los paraderos (definiendo los más convenientes y rentables). • Sectorizar precios al interior del bus. • Ofrecer servicio expreso

<p>CLIENTE CORPORATIVO PASAJERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Marca • Frecuencia de salida • Seguridad • Precio • Flota vehicular en buen estado 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de inseguridad • Paradas en ruta • Calidad de servicio • Mecanismo de venta (puntos de venta, modalidad de pago) 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio diferenciado. • Implementar nuevos mecanismos de venta. • Difusión de nuestro tipo de servicio. • Determinar la clasificación de paraderos (definiendo los más convenientes y rentables). • Mejorar el Plan de Contingencias en caso de asaltos y otros eventos similares. • Establecer acciones de Control del Riesgo de manera preventiva.
<p>CLIENTE CARGA PASAJERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de salida • Paradas en ruta • Atención de 24 horas • Marca • Flota vehicular en buen estado 	<ul style="list-style-type: none"> • Precio 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar las ventajas y el alcance de nuestro servicio. • Definir mecanismos de diferenciación y atención al cliente.
<p>CLIENTE CORPORATIVO CARGA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de salida • Puntualidad • Entrega a domicilio • Seguridad • Marca 	<ul style="list-style-type: none"> • Precios altos • Cobertura 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de cobertura en otros corredores. • Ser operador logístico. • Revisar estructura de precios. • Sincerar estructura de costos de precio de carga.
<p>CLIENTE ENCOMIENDA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Flota vehicular en buen estado • Frecuencia de salida • Puntualidad • Entrega a domicilio • Seguridad • Marca 	<ul style="list-style-type: none"> • Precio • Cobertura 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de cobertura en otros corredores. • Ser operador logístico. • Revisar estructura de precios. • Sincerar estructura de costos de precio de carga.
<p>CLIENTE GIRO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Rapidez • Atención 24 horas • Seguridad • Marca 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de liquidez en algunas agencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la coordinación entre agencias.

Tabla 13: Clientes de Soyuz y su Preferencia

b) Competencia Tradicional

La rivalidad entre los competidores tradicionales define la rentabilidad de un sector: cuanto menos competencia se encuentre en un sector, normalmente será más rentable y viceversa. En la tabla 14 se detalla quien es la competencia y cuales son sus factores.

COMPETENCIA TRADICIONAL	
¿Quiénes son?	Factores de Competencia
FLORES - CETUR	<ul style="list-style-type: none"> • Precio menor que Soyuz Perú Bus • Frecuencia • Ubicación de terminales cerca a los nuestros • Flota vehicular similar a Soyuz • Trabaja en los mismos corredores • Implementación de servicio de lavado de buses • Imitación de servicio • Precios bajos por servicio de carga (en algunos casos no cobran).
TURISMO JACKSA	<ul style="list-style-type: none"> • Precios bajos por pasajes y servicio de carga (en algunos casos no cobran carga). • Frecuencia • Repotenciado unidades • Trabaja en algunos corredores
ETTUSA	<ul style="list-style-type: none"> • Precios bajos por pasajes y servicio de carga (en algunos casos no cobran carga). • Frecuencia • Competencia en el corredor Cañete • Renovación de buses
CONSORCIO CAÑETANO	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia • Competencia en el corredor Cañete • Precios bajos por pasajes y servicio de carga (en algunos casos no cobran carga).
CUEVA	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia • Competencia en el corredor Lima – Nazca. • Precios bajos por pasajes y servicio de carga (en algunos casos no cobran carga).

Tabla 14: Competencia Tradicional de Soyuz

Son necesarias acciones estratégicas para difundir la modalidad y calidad del servicio para hacer frente a los competidores que tienen precios más bajos, mejorar la programación para obtener óptimas frecuencias y tiempos de servicio, renovación de buses, nuevas modalidades de venta de pasajes, aprovechando los mejores factores competitivos de Soyuz.

c) Nuevos Competidores

No tomar en cuenta a los nuevos competidores o subestimarlos, puede ser fatal para la empresa, y cuando los nuevos competidores hayan tomado parte importante en las negociaciones del mercado ya será muy tarde. En la Tabla 15 se indica los nuevos competidores y los factores de competencia considerados.

NUEVOS COMPETIDORES	
¿Quiénes pueden ser?	Factores de Competencia
EMPRESAS QUE CUENTEN CON LA CONCESIÓN DE LA RUTA	<ul style="list-style-type: none"> • Flota vehicular moderna • Precio vs Mejor servicio • Infraestructura • Tiempo de viaje • Reputación de la marca • Percepción de seguridad • Diversidad de puntos de venta, modalidad de pago y reservas. • Aire acondicionado y/o calefacción • Wi-fi en el interior del bus • Asientos semi cama • Refrigerio a bordo • Servicios higiénicos a bordo • Mejores políticas de servicio • No realizar paradas en ruta

Tabla 15: Nuevos Competidores y Factores de Competencia

Se proyecta a futuro que es necesaria una estrategia para consolidar el servicio diferenciado con mejores prestaciones y para bloquear el ingreso de nueva competencia para este segmento de mercado.

d) Productos Sustitutos

La existencia de productos sustitutos al servicio que Soyuz ofrece puede causar en nuestros clientes la propensión del comprador a sustituir nuestros productos y que los precios disminuyan por dichos productos. Se especifican los Productos Sustitutos en la Tabla 16.

PRODUCTOS Y SERVICIOS SUSTITUTOS	
¿Cuáles son?	Factores de Competencia
Vehículos Menores (VANS, autos)	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de viaje • Mayor flexibilidad operativa • No tienen control por parte del estado. • Facilidad para cubrir índices de ocupación. • Se multiplican con facilidad • Costos operativos más bajos

Tabla 16: Productos y Servicios Sustitutos

Se necesita aplicar estrategias de difusión de la modalidad del servicio y de búsqueda de apoyo de las autoridades y gremio de transportistas para buscar bloquear al servicio informal.

e) Proveedores

Si se tiene que ofrecer productos de calidad a nuestros clientes, esto empieza por que los proveedores nos proporcionen los recursos que necesitamos también de calidad, en el momento y la cantidad que se requiera. En el Tabla 17, se mencionan los principales proveedores y cual es su importancia en la empresa.

PROVEEDORES DE BIENES, SERVICIOS E INFORMACIÓN.	
¿Quiénes Son?	¿Cómo afecta a la empresa su capacidad de negociación?
Distribuidor de Repuestos (Divemotor)	<ul style="list-style-type: none"> • Desabastecimiento: puede afectar a la operación • Bajo poder de negociación
Proveedor de Neumáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Desabastecimiento: puede afectar a la operación • Bajo poder de negociación
Proveedor de Lubricantes	<ul style="list-style-type: none"> • Desabastecimiento: puede afectar a la operación • Bajo poder de negociación • Somos claves para este proveedor
Trabajadores, conductores y ayudantes	<ul style="list-style-type: none"> • Desatención • Alta dependencia de mano de obra calificada • Crítico
El Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura: Crítico • Autorización de Rutas: Crítico • Regulación y fiscalización del servicio: puede afectar a la operación. • Influyen directamente en la continuidad del negocio.
Proveedor de Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Afecta a la comunicación del desarrollo comercial, operaciones y mantenimiento: Crítico.
GRUPO SOYUZ	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas del grupo: sociedad estratégica. • Alto poder de negociación.

Tabla 17: Proveedores de Soyuz y su importancia

Se necesita aplicar estrategias para conseguir conductores calificados ya que es crítico para el negocio; los proveedores de buses, repuestos, neumáticos, lubricantes, tienen bajo poder de negociación, sin embargo son necesarias estrategias para continuar con buenas relaciones comerciales con éstos, al igual que con los proveedores de telecomunicaciones.

2.3.5.5 Estrategias

Las estrategias vienen a ser la dirección y el alcance de una organización a largo plazo que permite lograr una ventaja en un entorno cambiante mediante la configuración de sus recursos y competencias, con el fin de satisfacer las expectativas de las partes interesadas.

Para poder determinar las estrategias de Soyuz se tomó en cuenta todo lo analizado anteriormente, así como factores internos y externos a la organización, además se desarrolló una matriz a partir del cruce de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Soyuz planea y ejecuta buenas estrategias para poder ganar; una buena ofensiva sin una buena defensa o viceversa casi siempre lleva al fracaso.

El conjunto de todas las estrategias obtenidas a lo largo del análisis se agruparon en 5 grandes estrategias, cada una de ellas están conformadas por sub estrategias que se detallan en la Tabla 18.

N°	ESTRATEGIAS
E1	<p align="center">ESTRATEGIA DE CONSOLIDACIÓN Y CRECIMIENTO DE CORREDORES Y RUTAS EN FUNCIÓN DE LA DEMANDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidar la operación en los corredores Lima - Ica – Nazca. • Apertura de nuevos corredores desde nuestros puntos bases (Lima, Ica). • Establecer servicios diversificados para las distintas necesidades de mercado - Nivel Socio Económico. • Optimizar los corredores a través de la frecuencia y número de salidas. • Establecer estudios de factibilidad de nuevas rutas. • Factibilidad para la renovación e incremento de la flota. • Establecer estrategias para la mejorar el nivel de ocupación de los buses. • Establecer un sistema de ventas cruzadas: transporte, hotel y grifos.

E2	<p align="center">ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN, OPTIMIZACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer mecanismos internos de seguridad en función a los buses y recursos humanos. • Establecer captación y formación de choferes profesionales. • Evaluación y seguimiento de nuevas tecnologías (insumos). • Revisión y mejoramiento de los procesos, estrategias y servicios. • Implementar y difundir la Gestión por Procesos. • Implementar software dependiendo de las necesidades de cada empresa. • Implementar tecnología para información de trazabilidad al cliente de carga. • Establecer una adecuada programación y actividades que nos permitan satisfacer las necesidades de viaje del mercado. • Alcanzar el Premio Nacional a la Calidad.
E3	<p align="center">ESTRATEGIA DE MANTENIMIENTO, GENERACIÓN DE CLIENTES Y NUEVOS MERCADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captar el mercado turístico. • Implementar nuevos canales de venta. • Captar clientes corporativos y mypes (carga). • Captar clientes corporativos para el transporte de pasajeros. • Implementar un plan de captación y depuración de clientes corporativos para carga y pasajeros en nuestra zona de influencia. • Seguimiento y evaluación de competidores y mercados. • Mantener el nivel de participación del mercado • Implementar un sistema de inteligencia de mercado. • Implementar sistemas de gestión y fidelización de clientes. • Promover, difundir y estandarizar estrategias de servicio y atención al cliente.
E4	<p align="center">ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA RELACIÓN CON LOS STAKEHOLDERS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer relaciones cercanas municipales, políticas, policiales y gubernamentales relacionadas al transporte. • Difundir de manera positiva la modalidad del servicio en medios de comunicación locales y nacionales. • Coordinar acciones a nivel de gremio ante las autoridades (COTRAP, APOIP). • Promoción y difusión de la actividad del transporte terrestre a través de las asociaciones (COTRAP, APOIP, MTC, SUTRAN). • Promover y difundir las bondades del servicio estándar. • Establecer una relación "ganar - ganar" con los proveedores críticos. • Invertir en campañas de mejora de reputación de la marca. • Lograr el acercamiento constante y mantenimiento de buenas relaciones con autoridades, líderes de las organizaciones sociales y sindicales de nuestra zona de influencia • Promover en el 2011 la implementación de estrategias de mejora del sector transporte a través de las empresas y gremios al 2020. • Implementar y ejecutar políticas de responsabilidad social en base a nuestro modelo de negocio.

E5	<p>ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN FUNCIÓN DE LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none">• Establecer una relación "ganar - ganar" con los colaboradores.• Establecer una política de incentivos por objetivos alcanzados.
-----------	--

Tabla 18: Estrategias de Soyuz

2.3.5.6 Proyectos

Se definieron el conjunto de proyectos a realizar alineados a los objetivos estratégicos. A continuación en la Tabla 19, se muestran la lista de proyectos del 2010-2017 y las estrategias a las que están relacionadas.

N°	PROYECTOS	ESTRATEGIA
P1	Estudio para la adquisición de buses motor menor cilindrada y vehículos de menor tamaño (20 - 25 pasajeros) para cubrir tramos cortos.	E1, E2
P2	Estudio para la implementación de nuevas rutas con similar modalidad de servicio (Pisco-Nazca, Paracas-Nazca, Lima-Pisco-Nazca, Nazca-Arequipa)	E1
P3	Implementación de nuevos mecanismos de venta de boletos de viaje a bordo y on line.	E2, E3
P4	Implementación de nuevos puntos de venta de Servicio Express.	E1, E3
P5	Implementación del servicio de traslado de personal del sector industrial, agroexportador.	E3
P6	Implementación de mejoras durante el viaje (préstamo de periódicos, revistas, Wi-fi).	E3
P7	Implementación de centros de acopio a lo largo del corredor (disminución de tiempo de viaje).	E3
P8	Implementación de Terrapuestos y alquiler de servicios en los terminales de Cercanías de otras empresas de transportes.	E1, E3
P9	Potenciamiento del servicio de mantenimiento y/o reparación de unidades en Ica.	E2
P10	Evaluación para brindar el servicio de mantenimiento a otras empresas.	E3
P11	Implementación del pago adelantado a Proveedores	E4
P12	Elaboración de Plan de Marketing del Área de Carga y Encomienda	E3
P13	Conformación de alianzas estratégicas con empresas de transporte de carga en el corredor.	E4
P14	Evaluación de la implementación del servicio de carga entre Barranca- Arequipa con compra de 4 buses cargueros.	E1, E3
P15	Relanzamiento del corredor Lima - Huacho.	E1, E3
P16	Evaluación para la creación de servicio diferenciado orientado a la clase A y B en otras rutas.	E1, E3

P17	Implementación del Control Estratégico vía Balanced Scorecard	E2
P18	Elaboración del Plan de Marketing para espacios publicitarios	E3
P19	Implementación de la infraestructura del terminal Pisco.	E1, E2, E3
P20	Evaluación e implementación de un hostel en los terminales de Pisco y Nazca	E1, E3
P21	Evaluación para la incursión en Sector Inmobiliario.	E3
P22	Evaluación e implementación de una línea de negocio en el sector turismo.	E1, E3
P23	Implementación de campañas itinerantes de difusión y control "Caravana de la Calidad".	E2, E4
P24	Implementación de la estandarización y reducción de tiempo de viaje.	E1, E2
P25	Estandarización y reducción de buses parados por mantenimiento.	E1, E2, E3
P26	Implementación de la gestión por procesos en la empresa.	E2
P27	Creación de un modelo de control de costos y gastos.	E2
P28	Implementación de la Mejora de Calidad del Perfil de los choferes y ayudantes.	E2, E5
P29	Rediseño de los sistemas de información de las empresas del grupo.	E2
P30	Implementación de la Unidad de Desarrollo Integral de Conductores y Ayudantes.	E2, E4, E5
P31	Implementación de la Unidad de Planificación y Control de Proyectos.	E2
P32	Implementación de puntos móviles para control del Proceso de Acondicionamiento de las Unidades Vehiculares.	E2
P33	Implementación de sistema de seguridad en buses.	E2, E4
P34	Implementación de tecnología solar en los Centros de Negocio Ica, Nazca (ahorro de energía).	E2
P35	Diseño e implementación de Políticas de RRHH (selección, desarrollo, reconocimiento, incentivos)	E2, E5
P36	Implementación de un Programa de Mejoramiento de Clima Laboral.	E2, E5
P37	Implementación de Gestión de la Salud Integral.	E2, E5
P38	Implementación de Sistema CRM para las empresas Soyuz y Perú Bus.	E2, E3

P39	Elaboración e implementación de un Plan de difusión sobre la modalidad del servicio.	E4
P40	Implementación de un Plan de Responsabilidad Social Soyuz.	E4
P41	Implementación de Plan de difusión y posicionamiento de la marca (Branding)	E3
P42	Implementación de la Franquicia de la Marca Soyuz.	E2, E3, E4
P43	Implementación de la Gestión de Reciclaje (segregación y venta de residuos sólidos)	E2, E4
P44	Creación de la Fundación SOYUZ.	E4
P45	Certificación ISO9001 y 18001 del Proceso de Ejecución de Servicio y Mantenimiento para el servicio Estándar y Express.	E1, E3, E4, E5
P46	Obtener el Premio Nacional a la Calidad al 2013	E1, E3, E4, E5
P47	Optimización del modelo de programación de recursos en función de las necesidades de cada corredor.	E1, E2

Tabla 19: Proyectos y su relación con las Estrategias de Soyuz

CAPITULO 3

DESCRIPCION GESTION DE CALIDAD

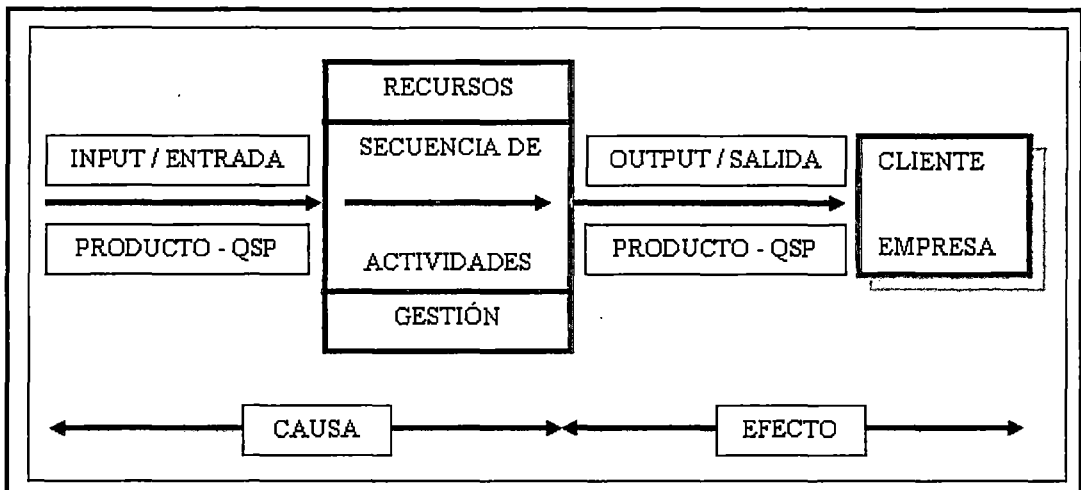
3.1 GESTION POR PROCESOS

3.1.1 Definición de proceso

El proceso se define como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados" (ISO 9000). Una definición adicional es "secuencia (ordenada) de actividades (repetitivas) cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente".

En el Grafico 11, se describen los elementos de un proceso:

- Un **input** (entrada principal), producto con características objetivas que responde al estándar o criterio de aceptación definido. Su existencia es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso.
- La **secuencia de actividades**, son los factores con determinados requisitos para la ejecución del proceso.
- Un **output** (salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso; destinado al usuario o cliente (externo o interno).



Fuente: Pérez Fernández (2007)

Grafico 11: Elementos de un Proceso

3.1.2 Ventajas del enfoque a proceso

A diferencia de la orientación tradicional orientado a funciones empresariales especializadas, surgidas como consecuencia de la necesidad de coordinar y controlar diferentes áreas de la Organización, centrarse en los procesos tiene las siguientes ventajas:

- Orienta la empresa hacia el cliente (interno y externo) y hacia sus objetivos, apoyando el correspondiente cambio cultural.
- Aporta una visión amplia y global de la Organización (cadena de valor) y de sus relaciones internas. Permite atender la empresa como un proceso que genera clientes satisfechos al tiempo que hace aparecer un nuevo potencial de mejora.
- Contribuye a reducir los costos operativos y de gestión al facilitar la identificación de los costos innecesarios por la mala calidad de las actividades internas (sin valor añadido).
- Ayuda a la toma de decisiones eficaces. La causa de los errores suele estar en los procesos; su identificación y corrección garantiza que no se volverán a repetir.

3.1.3 Gestión de Procesos

El elemento clave que integra el aprendizaje organizacional a las actividades de la organización para enfrentar el cambio en forma efectiva es la gestión por procesos, que facilita la interacción de todas las actividades, orientándolas hacia la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes actuales y potenciales de la empresa. Los procesos definen cómo se prestan los servicios, se fabrican los productos y se realiza la interacción entre la organización y el cliente.

Un aspecto importante a destacar es que los procesos son esenciales para desarrollar operaciones efectivas y productivas que den cumplimiento a la

promesa de servicio hecha al cliente (interno y externo). Por tanto son fundamentales para agregar valor a los productos y servicios.

3.1.4 Gestión de la Empresa Soyuz

La empresa en la actualidad se viene gestionando bajo el enfoque de gestión por objetivos de áreas operativas (control y/o seguimiento). Con una frecuencia de hasta 10 días, los representantes de las Jefaturas de Operaciones, Mantenimiento, Comercial, Recursos Humanos, Marketing, Sistemas, Logística, Servicios Generales, Contabilidad, Tesorería, Calidad & Seguridad; envían sus avances de planes de acuerdo a los objetivos funcionales que cada área debe cumplir. Así por ejemplo Recursos Humanos indica cómo va su avance en los requerimientos del personal que se le ha efectuado, Operaciones indica cómo va su avance respecto de la disponibilidad de conductores, Mantenimiento reporta a cuantas unidades se les ha efectuado mantenimiento correctivo, etc.

Sin embargo, la Dirección Ejecutiva no ha podido establecer los parámetros para definir cuando la gestión organizacional es eficiente y efectiva. Se tiene la percepción de que siempre está mal gestionada ya que se reportan permanentemente incidentes (definido como situación que no debe suceder); lo mencionado es indicativo para la Dirección Ejecutiva que la empresa no está siendo bien gestionada.

La aplicación e implementación de un modelo de gestión por procesos ha conllevado a minimizar la ocurrencia de incidencias en los procesos críticos y ha disminuido las pérdidas económicas; asimismo, aumentó la calidad de la gestión organizacional y la satisfacción de los clientes

Para que suceda lo mencionado se:

- Estableció los requerimientos del modelo de gestión por procesos basado en tecnologías de información aplicado a la gestión organizacional.
- Reconoció las condiciones internas de Soyuz que favorecen la implementación del modelo de gestión por procesos.

- Identificó los procesos críticos con mayor impacto en la generación de valor entregada a los clientes.
- Definió indicadores internos para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos críticos.
- Definió indicadores internos para medir la calidad de la gestión organizacional y la satisfacción de los clientes.

La relevancia de la aplicación de procesos es motivar el uso de modelos de gestión alineados a la actividad empresarial, en particular del sector de transportes terrestre de pasajeros. La propuesta de implementación en la empresa Soyuz Perú Bus ha sido altamente representativa del sector, ha motivado el mayor uso de los métodos de gestión empresarial.

3.1.5 Six Sigma

La metodología elegida para la implementación de la gestión por procesos es el método Six Sigma, la cual se realiza con la aplicación del modelo de resolución de problemas DMAMC (Definition, Measure, Analyze, Improve, Check).

Los procesos de mejora Six Sigma, en su implementación, siguen de forma disciplinada dichas cinco etapas o fases (Pande; Holpp, 2002): definir, medir, mejorar y controlar.

3.1.5.1 Etapa I: Definir el problema

Es reflexionar sobre el negocio y pensar en los problemas del negocio que a menudo fueron ignorados; en grupos de trabajo se realizan preguntas abiertas respecto al modelo del negocio, los procesos y políticas de trabajo, etc. de las respuestas iniciales se elabora un Documento Marco del proyecto; generalmente varían de una empresa a otra, sin embargo presenta similitud en contener:

- El plan de negocios.
- Declaración del problema, oportunidad y objetivos.
- Limitaciones e hipótesis.
- Ámbito o alcance.

- Integrantes y sus roles.
- Plan preliminar.

3.1.5.2 Etapa II: Medir

Es la continuación lógica a "Definir" y el nexa con la siguiente etapa "Analizar"; los objetivos principales son:

- Recolectar datos para validar y cuantificar el problema, la oportunidad.
- Obtener información (señales) para identificar las causas del problema.

El equipo de trabajo adopta una visión del proceso del negocio, fija prioridades y toma decisiones sobre las medidas que se necesitan.

Para iniciar la toma de datos sobre las causas potenciales del problema, es necesario enfocarse en las medidas del proceso. Una vez que se determina que se va a medir, se prepara el plan de levantamiento de datos.

3.1.5.3 Etapa III: Analizar

En esta etapa se realiza un análisis de causas, hasta así determinar la causa raíz del problema que afecta el proceso.

3.1.5.4 Etapa IV: Mejorar

Con la información disponible, el equipo de trabajo planteará soluciones creativas para lograr la satisfacción del cliente. En esta etapa, se planifican y lograrán los resultados de la mejora.

Las soluciones propuestas son implementadas de forma secuencial, comenzando con un plan piloto a pequeña escala, para reconocer el impacto de la mejora y lograr prevenir las dificultades. En esta etapa, mejorar pasa a ser implementar; algunas empresas añaden una "I" al proceso y le llaman DMAIC.

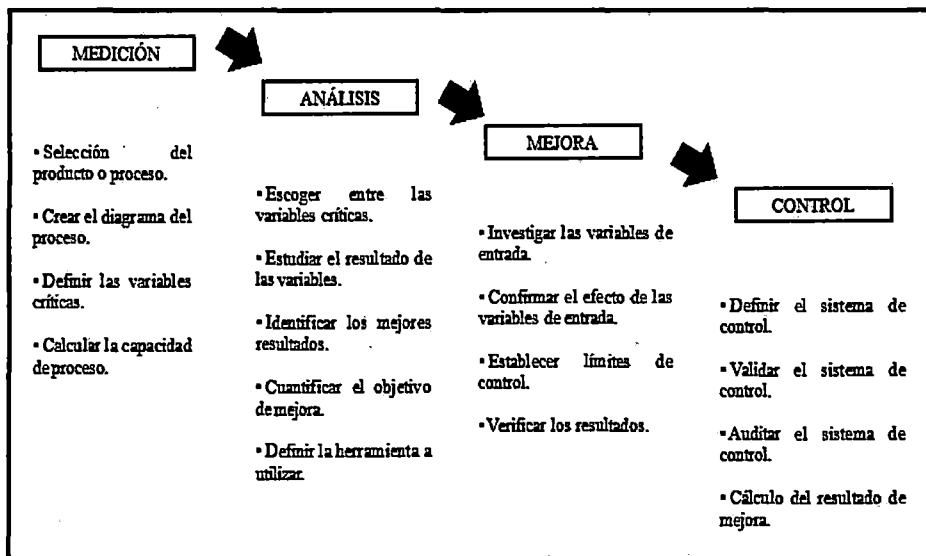
Finalmente, se realizarán ajustes al Documento Marco del proyecto, alineándolo a la solución a implementar.

3.1.5.5 Etapa V: Controlar

En objetivo de esta etapa es evitar que la empresa regrese a los anteriores hábitos y procesos. Las tareas del control específicos que los Black Belts, especialistas en Six Sigma, y los equipos DMAIC deben realizar son:

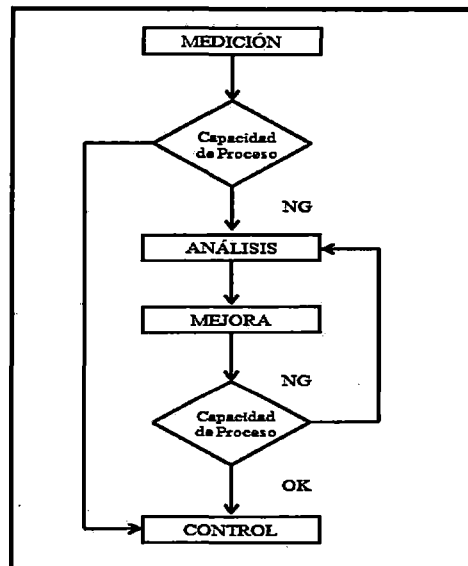
- Desarrollar un proceso de seguimiento para verificar el resultado de los cambios implementados.
- Crear un plan de respuesta para tratar los problemas que puedan surgir.
- Fijar la atención de la Dirección en las medidas brindan información actual del resultado del proyecto, y las medidas clave de los procesos.

En los Gráficos 12 y 13, se muestra la forma gráfica de las fases para el desarrollo del modelo de gestión de procesos para la Empresa Soyuz Perú Bus.



Fuente: (Barba; Boix; Cuatrecasas, 2000)

Grafico 12: Fases Metodología DMAIC



Fuente: (Barba; Boix; Cuatrecasas, 2000)

Grafico 13: Flujos del Proceso DMAIC

Six Sigma es una política de gestión, que consiste en dirigir la actividad de la organización a través de los procesos, y en basar las decisiones sobre datos y hechos. Se habla de gestionar procesos, lo opuesto a gestionar funciones. El paradigma dominante en muchos negocios es gestionar por funciones; es decir con una visión vertical de la empresa.

La visión que Six Sigma destaca es la horizontal, es decir, adoptar el punto de vista de los clientes. Se toman como objetos de estudio los procesos que ponen tales productos y tales servicios a disposición de los clientes.

El Six Sigma, propone reducir drásticamente los errores o defectos que produce una empresa, mediante un estudio profundo de sus causas, la aplicación de herramientas estadísticas y proyectos agresivos de mejora. Otro aspecto relevante a destacar es la forma de gestionar los cambios. Aplicar contramedidas a los procesos habiendo verificado previamente las causas es una característica fundamental.

3.2 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos ofrece una visión general del Sistema de Gestión, se representan los procesos que componen el Sistema así como sus relaciones principales. Dichas relaciones se representan mediante flechas que representan los flujos de información de entrada o salida.

El mapa de Proceso de Soyuz define:

3.2.1 Los Procesos Estratégicos:

Se definió con aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y a otros que se encuentren ligados a factores claves o estratégicos. Estos son:

3.2.1.1 Dirección Estratégica: El proceso de Dirección Estratégica abarca desde la creación de las estrategias (teniendo en cuenta las aspiraciones de la empresa, sus características, fortalezas y limitaciones y las oportunidades y amenazas del entorno), hasta su implementación consecuente. La encabeza el Director Ejecutivo.

3.2.1.2 Gestión de Marketing: Consiste en concebir, planificar, ejecutar y controlar la elaboración, tarificación (precio), promoción y distribución de nuestra marca Soyuz, con el objeto de llevar a cabo intercambios mutuamente satisfactorios, tanto para la organización como para nuestros clientes. Esta dirigida por el Jefe de Marketing.

3.2.1.3 Gestión Financiera: Su principal es el de evaluar y controlar los costes asociados a los servicios de forma que se ofrezca un servicio de calidad a los clientes con un uso eficiente de los recursos necesarios. Aquí se tiene a la Jefatura de Contabilidad y Finanzas.

3.2.1.4 Gestión Legal: Su función básica tiene como propósito principal proveer soporte legal (o jurídico) a la empresa como entidad y a sus

operaciones. El representante legal de la empresa, es uno de los más conocidos en el transporte interprovincial terrestre.

3.2.1.5 Gestión de Mejora Continua: Tiene como misión facilitar la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad a los clientes de forma eficiente y eficaz, de tal manera, las áreas operativas se puedan enfocar solo en la operación principal de Soyuz. El responsable es el Jefe de Calidad y Seguridad.

3.2.2 Los Procesos de Valor:

O Procesos operativos, son llamados también el Corazón del Negocio, son los procesos que están ligados directamente a la realización del Servicio: Transporte de pasajeros y carga.

3.2.2.1 Control Operativo: Tenemos dos tipos de control: el primero mediante un software de última generación, el cual también es una exigencia de SUTRAN, tenemos GPS en todas nuestras unidades, y el Control en Ruta realizado por nuestros inspectores, quienes se encuentran en toda la ruta Lima- Nazca, verificando se cumplan los procedimientos indicados. Ambos reportan al Representante Legal.

3.2.2.2 Control Administrativo: El control del comportamiento de cada uno de nuestros conductores lo realizan los Monitores de los Conductores, quienes les enseñan reglas de Conducción Económica y segura y el Control de nuestros Anfitriones, lo realiza el Monitor de los Anfitriones, ambos reportan al Coordinador de Operaciones y Comercial.

3.2.2.3 Gestión Comercial Pasajeros- Carga: Tiene como principal función encargarse de las ventas en los Centros de Negocio de Lima y Provincias, a cargo de las counters quienes reportan al Coordinador de Operaciones y Comercial.

3.2.2.4 Programación: Se encarga de organizar y asignar recursos: conductores y anfitriones para cada salida de los buses y de los furgones. También reportan al Coordinador de Operaciones y Comercial.

3.2.2.5 Ejecución del Servicio Express: Desarrollan las siguientes actividades: el embarque, carga, encomienda y estiba, servicio en ruta, desembarque y desestiba, para los buses Express, los cuales realizan servicio directo sin paradas hasta Ica. El encargado es el Coordinador de Operaciones y Comercial.

3.2.2.6 Ejecución del Servicio Estándar: Desarrollan las siguientes actividades: el embarque, carga, encomienda y estiba, servicio en ruta, desembarque y desestiba, para los buses Estándar, los cuales realizan servicio con paradas en lugares autorizados. También el encargado es el Coordinador de Operaciones y Comercial.

3.2.2.7 Inspección, Acondicionamiento y Lavado: Se realiza la limpieza de los buses, ingresan por la lavadora automática, mientras los operadores de limpieza se suben a recoger desperdicios en el bus, luego son revisados en el sistema mecánico, eléctrico, carrocería y neumáticos y se corrobora que tengan sus papeles en regla para salir a ruta, este proceso se ejecuta en 10 minutos. También el encargado es el Coordinador de Operaciones y Comercial.

3.2.2.8 Gestión del Mantenimiento: Es el proceso encargado de verificar que los buses salgan a ruta en estado óptimo, se realizan tres tipos de mantenimiento: Correctivo, el cual se realiza cuando se detecta la falla; Preventivo, el que es programado de acuerdo al uso y tipo de bus y el Predictivo, el cual corrige antes de la falla sea detectada. Se realiza mantenimiento mecánico, eléctrico, neumático y a la carrocería. El encargado es el Jefe de Mantenimiento.

3.2.3 Los procesos de Apoyo:

Son aquellos que dan soporte a los procesos operativos. Generalmente se refieren a procesos relacionados con recursos humanos y tecnológicos.

3.2.3.1 Servicios Generales y Mantenimiento de Equipos: Este proceso se encarga del mantenimiento de la infraestructura y limpieza de los locales y centros de negocio, así como la reparación o cambio de los equipos deteriorados. El encargado es el Jefe de Calidad y Seguridad.

3.2.3.2 Logística: Tiene como objetivo la satisfacción de la demanda en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. Se encarga de la gestión de los medios necesarios para alcanzar este objetivo (proveedores). Incluye a las compras de productos y demanda de servicios internos de Soyuz. Se tiene una Jefa de Logística como responsable.

3.2.3.3 Recursos Humanos: Este proceso se encarga de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. El responsable es el Jefe de Recursos Humanos.

3.2.3.4 Matching: Este pequeño proceso se encarga de verificar la tarifa e información obtenida de los boletos de viaje y la liquidación de los anfitriones en cada viaje. Reportan al área legal.

3.2.3.5 Tesorería: Se encarga de la custodia de los fondos y valores y de realizar los cobros y pagos de Soyuz. Esta dirigida por el Jefe de Tesorería.

3.2.3.6 Sistemas: Es el encargado del mantenimiento e instalación del Software y Hardware de la empresa. En la empresa la mayoría de programas son diseñados como GPS, sistema de marcación digital, etc. El responsable es el Jefe de Sistemas.

3.2.3.7 Seguridad y Salud Ocupacional: Se encarga de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales en los Centros de Negocio y la ruta Lima-Nazca. El responsable es el Jefe de Calidad y Seguridad.

3.2.3.8 Seguridad Patrimonial: Se encarga de velar por la integridad del personal y bienes materiales de Soyuz. El responsable es el Jefe de Seguridad Patrimonial.

El Grafico 14 muestra el Mapa de Procesos Soyuz, señalando la interacción entre los Procesos mencionados.

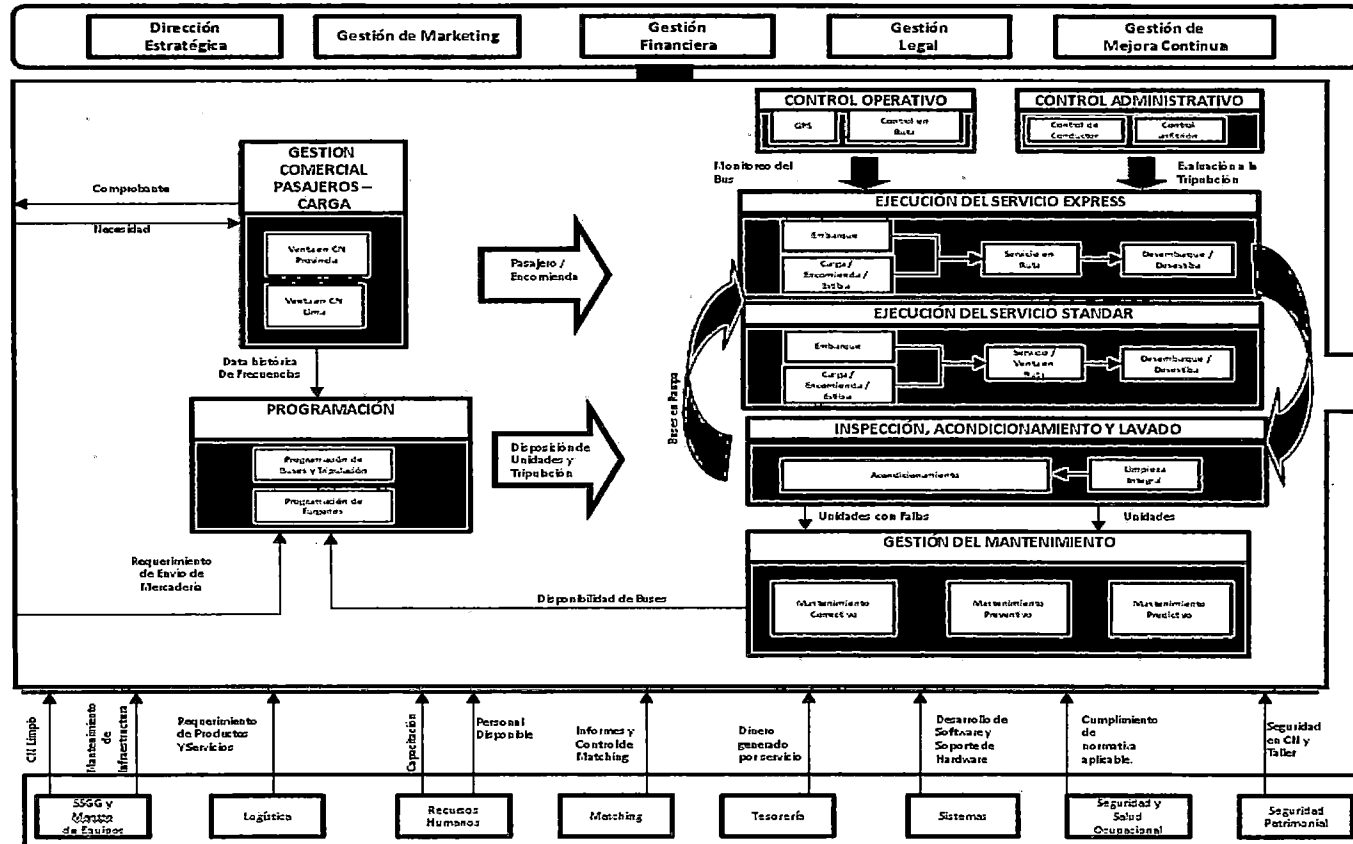


Grafico 14: Mapa de Procesos

3.3 AVANCES EN ISO 9001

3.3.1 Normas Iso 9000

Una de las metodologías que permite alcanzar la “calidad total” en las empresas son las Normas ISO 9000, la que se define como un conjunto de normas que sobre la documentación de un programa de calidad. Las compañías obtienen esta certificación cuando demuestran a un evaluador externo acreditado, que han satisfecho todos los requerimientos de calidad. Sin embargo, algo muy importante a destacar es que la conformidad de las Normas ISO 9000 no indica nada acerca de la verdadera calidad de un producto; sólo informa a los clientes que la empresa puede presentar documentación que respalde sus afirmaciones acerca de la calidad.

Las normas ISO 9000 consisten en cinco documentos:

- La ISO 9000, documento de carácter general que ofrece instrucciones para la selección y aplicación de otras normas.
- La ISO 9001, se ocupa de 20 aspectos de un programa de calidad para las compañías que diseñan, fabrican, instalan y dan servicio a productos. Algunos de los aspectos son la responsabilidad de la gerencia, documentación sobre el sistema de calidad, compras, diseño de productos, capacitación y acción correctiva. Es considerada la norma más completa y la más difícil de satisfacer; la versión actualizada es la del año 2008.
- La ISO 9002, considera los aspectos de la ISO 9001, pero orientado a empresas que elaboran productos de acuerdo a los diseños de cada cliente.
- La ISO 9003, abarca únicamente el proceso de producción.
- La ISO 9004, contiene instrucciones para la interpretación de las demás normas.

Las ventajas de la certificación ISO 9000 son beneficios externos e internos que las empresas pueden alcanzar. Los beneficios externos provienen de la ventaja, en términos de ventas potenciales, que adquieren las compañías por cumplir con la norma; en igualdad de circunstancias, las compañías que

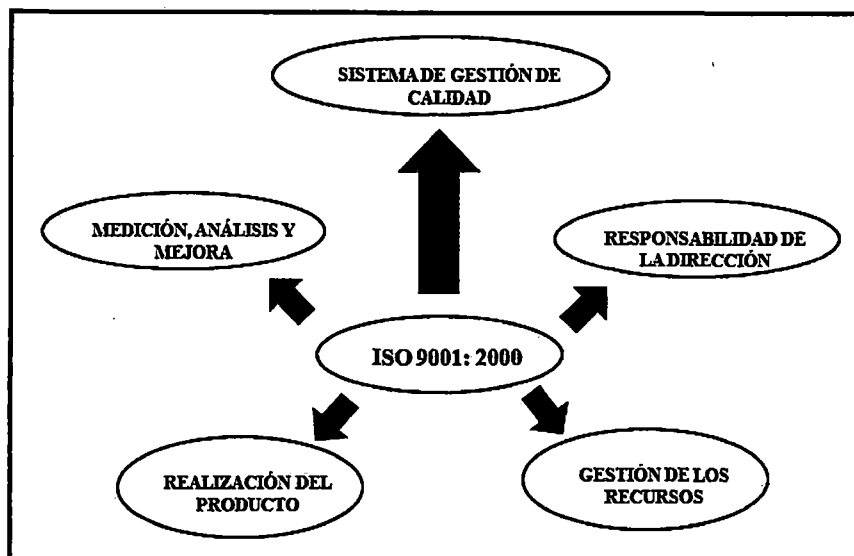
buscan un nuevo proveedor elegirán con mayor probabilidad a quien haya demostrado su capacidad para satisfacer las normas ISO.

Se han descrito dos metodologías para lograr una gestión de calidad, ambas presentan perspectivas metodológicas diferentes para lograr un objetivo común: Calidad Total en las organizaciones. Sin embargo la principal diferencia entre ambas es que las *Normas ISO* están orientadas o se dirigen al proceso, y *Six Sigma* va dirigido al producto o servicio.

La Norma ISO 9001:2000, basa su enfoque en la gestión de calidad (Gestión 2000, 2001), relacionando tres aspectos fundamentales:

- *Orientación hacia el cliente*, como objetivo estratégico de la organización; resulta fundamental para mantener el nivel de competitividad.
- *La mejora continua*, la calidad de la empresa se refleja en el resultado de sus procesos; las necesidades y expectativas de los clientes cambian, por tanto las características y atributos de los procesos deben mejorar continuamente (alinearse a dicho cambio).
- *Los procesos*, la empresa es un sistema interrelacionado y ordenado conforme al flujo natural de sus procesos; por tanto, será a través de los procesos que se logrará eficacia y flexibilidad (adaptación al cambio).

Definidos los tres aspectos críticos del enfoque de gestión de calidad, describiré el sistema de gestión de calidad propuesto por ISO 9001:2008 en el Grafico 15.



Fuente: (ISO 9001:2008)

Grafico 15: Sistemas de Gestión de la Calidad Iso 9001:2000

El sistema de calidad tiene cuatro etapas:

3.3.1.1 Etapas de la Norma Iso 9001:

a.- Etapa I: Responsabilidad de la Dirección

La Alta Dirección define el marco estratégico de la gestión de calidad, donde la visión y misión, objetivos estratégicos y la cultura organizacional se alinean al enfoque de procesos y de mejora continua. La Dirección debe garantizar:

b.- Etapa II: Gestión de las Empresas

La organización debe determinar y proporcionar los recursos para implantar y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad así como la satisfacción del cliente.

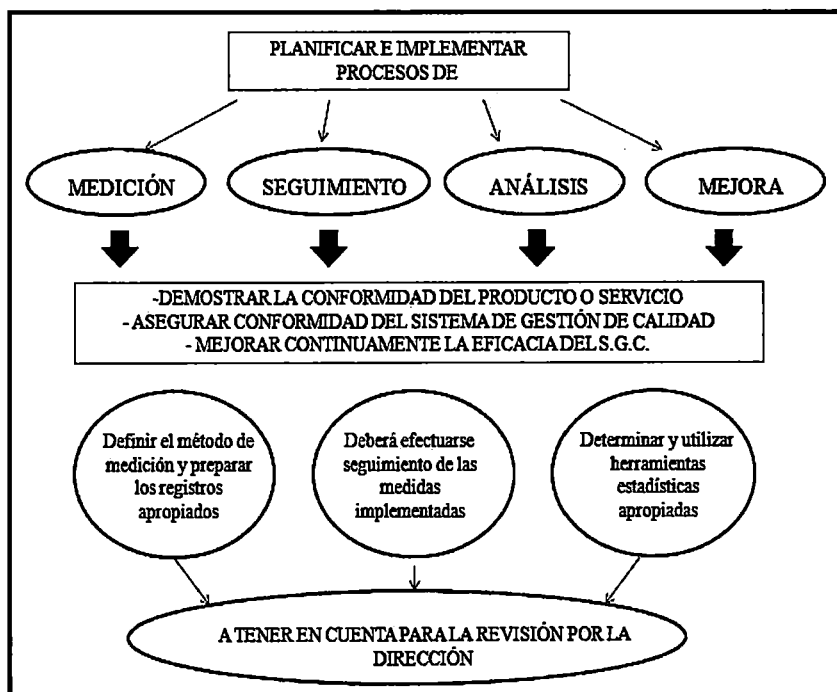
c.- Etapa III: Realización del producto

Representan todas las actividades y procesos (interrelacionados) necesarios para la producción o entrega de un servicio a los clientes, garantizando cubrir las exigencias y expectativas de los clientes.

d.- Etapa IV: Medición, análisis y mejora

Uno de los objetivos principales de la organización es lograr una mejora continua, para lo cual se definen, planifican e implementan actividades de medición y seguimiento para verificar dicha "mejora".

En el Grafico 16, se muestra el proceso de implementación relacionado a los objetivos planificados.



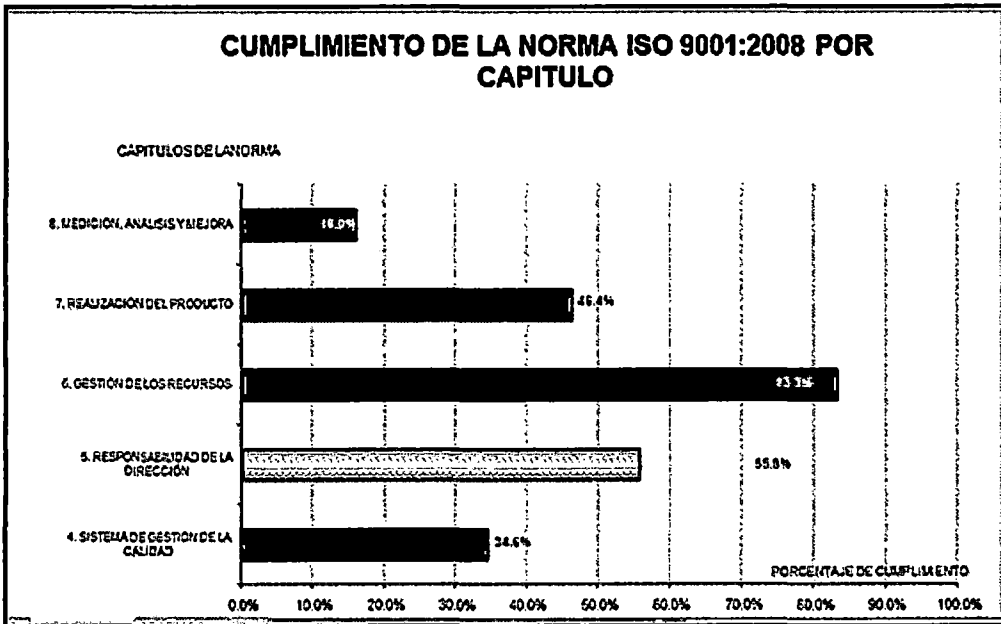
Fuente: (ISO 9001:2008)

Grafico 16: ISO 9001:2008 – Medida, análisis y mejora

3.3.2 Análisis de brechas respecto al cumplimiento de estándares de calidad Estándar ISO 9001:2008 en Soyuz

Respecto a las brechas que actualmente tiene la empresa para cumplir el estándar internacional ISO 9001:2008, se puede apreciar un nivel de cumplimiento de alrededor de 40% respecto de la cantidad de requisitos que establece la norma mencionada. En general sabemos que las empresas tienen– en promedio – ese nivel de cumplimiento respecto a la norma ISO 9001, ya que al estar la norma centrada en la satisfacción del cliente se espera que una empresa que esta “viva” en el mercado (es decir que no ha “quebrado”), lo está justamente por que satisface a sus clientes de alguna forma. Sin embargo, no tiene una metodología de identificación, control y mejora de procesos.

Las brechas respecto al cumplimiento de la norma ISO 9001 por capítulo, se puede ver en la Grafico 17 y en el Grafico 18 que el porcentaje de cumplimiento de nuestro Sistema Actual de Gestión es de 40% con la norma Iso 9001: 2008.



Fuente: (SOYUZ, 2010)

Grafico 17: Cumplimiento actual de la norma Iso 9001:2008 por capítulo



Fuente: (SOYUZ, 2010)

Grafico 18: Porcentaje de Cumplimiento de la norma Iso 9001: 2008

3.3.3 Cumplimiento con el Estándar Six Sigma

Si analizamos las brechas respecto al cumplimiento de la metodología DMAIC, veremos que en la Empresa Soyuz; aún no se han identificado los procesos críticos ni los parámetros de calidad a través de los cuales se pueda medir los niveles de variabilidad, centralidad o nivel de operaciones en sigmas de dichos procesos.

De ello se desprende que tampoco tenemos datos de la medición de dichos procesos y por lo tanto tampoco se dispone de un proyecto de mejora que nos lleve a mejorar los indicadores de gestión del Six Sigma.

CAPITULO 4

GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

4.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en Soyuz se encuentra adecuándose a los lineamientos de la norma Ohsas 18001:2007. La organización tiene definido el alcance de este Sistema.

El alcance no se limita solo a una operación o actividad que pueda impactar sobre la Seguridad y Salud de los empleados de la organización u otras personas bajo control de la misma en el lugar de trabajo, sino abarca todos los procesos ejecutados en la empresa, especificados en el capítulo 3.2 del presente documento.

El lugar físico donde se desarrollan los procesos es la Ruta Lima- Nazca, así como también en nuestros locales, propiedad de la organización, los cuales son:

- Centro de Negocios Montevideo (Lima)
- Centro de Negocios México (Lima)
- Terminal de Llegada de buses Lanfranco (Lima)
- Centro de Negocios Cahuache (Lima)
- Centro de Negocios Cañete (Ica)
- Centro de Negocios Chincha (Ica)
- Centro de Negocios Pisco (Ica)
- Centro de Negocios y Taller Ica (Ica)
- Centro de Negocios Nazca (Ica)
- Centro de Negocios Palpa (Ica)
- Taller de Mantenimiento Brillantes (Lima)
- Estacionamiento Gálvez (Lima)
- Estacionamiento Manco Cápac (Lima)
- Imprenta (Lima)

4.2 POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD

La Dirección representada por Marco Alvarez Ponce de León, Director Ejecutivo de Soyuz Perú Bus, aprobó y autorizó la Política de Gestión Integrada, que contiene la Política de Calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo, el 25 de Abril de 2008, versión 02. Se puede visualizar la Política Integrada en el Grafico 19.

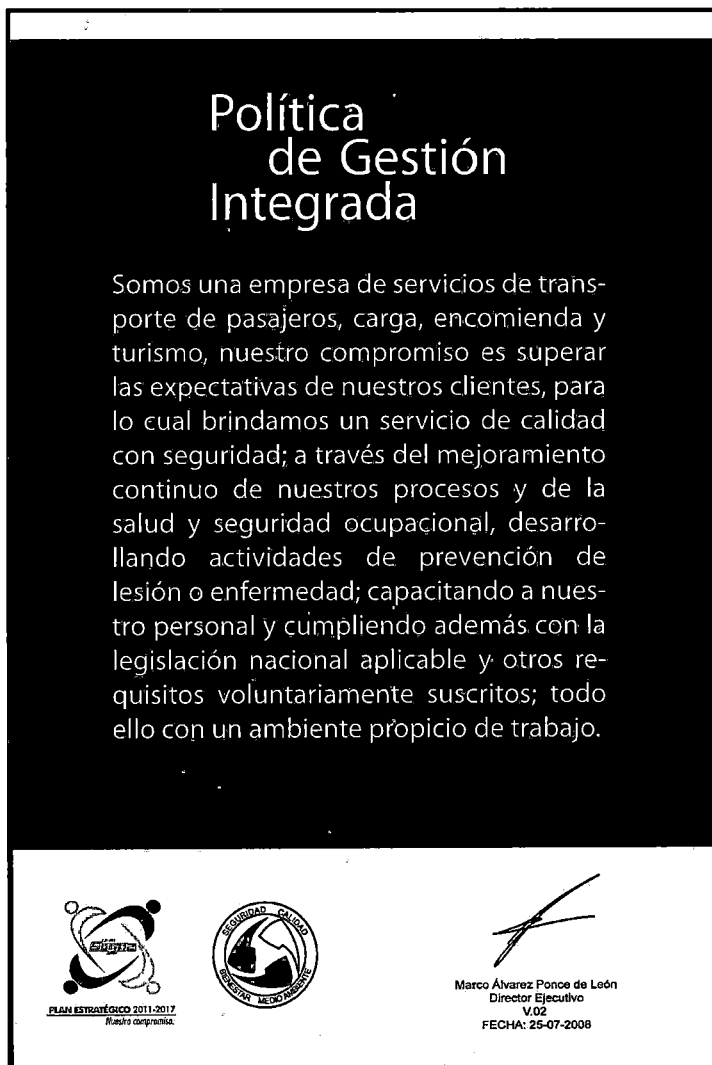


Grafico 19: Política Integrada que contiene la de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La organización ha definido su Política de Seguridad y Salud, en la Política de Gestión Integrada, teniendo en consideración que:

- Es apropiada a la naturaleza y magnitud de los riesgos de SSO en Soyuz Perú Bus, de acuerdo a nuestra identificación de peligros y evaluación de Riesgos. La Política de Gestión Integrada de la Organización hace referencia a nuestros servicios de transporte de pasajeros, carga, encomienda y turismo, que son nuestras operaciones principales que generan los riesgos mas elevados.
- Incluye el compromiso de prevenir lesiones y enfermedades, la intención de mejora continua del desempeño de Seguridad y Salud Ocupacional por medio de un sistema efectivo y eficiente, que se traduce en los Proyectos Estratégicos mencionados en el capítulo 2.3.1.6, los que hacen cumplimiento de la Política de Gestión Integrada y el mejoramiento continuo de la misma. La firma del Director Ejecutivo es la evidencia de este compromiso.
- Se cumple con la legislación aplicable y con otros requisitos que la organización suscritos relacionados con los peligros de Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante la Matriz de Requisitos Legales especificada en el capítulo 4.3.2.
- Que la mejora del desempeño será expresada en la forma de objetivos y gestionada por medios de Programas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, los que se mencionan en el Capítulo 4.3.3 y 4.3.4.
- Se encuentra documentada en nuestro Sistema de Intranet, implementada y mantenida por medio de sensibilización y medios de comunicación al personal, y la mejora continua.
- Es revisada periódicamente para asegurar que se mantiene relevante y apropiada a la organización por la Dirección y Jefaturas mediante las Reuniones semanales y nuestro Sistema de Incidentes. En el Anexo 8,

podemos verificar la última Revisión que se realizó por la Dirección Ejecutiva y Jefaturas, mediante el Sistema de Incidentes, por correo electrónico, elemento de entrada para la mejora.

- Es comunicada a todo el personal que trabaja en la organización. En la Tabla 20, se especifica la forma de comunicación al personal y partes interesadas. En el Anexo 20 se muestran fotografías como evidencia de la Comunicación de la Política Integrada.

COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		
A quienes	Cómo	Quando
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Charla de Inducción al personal Ingresante y Capacitaciones al personal vigente. - Boletín mensual. - Intranet de la Empresa. - Carteles de la Empresa. - Reglamento de Seguridad 	Implementación y Operación
Visitantes /Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Cartas Personales - Murales - Video Institucional de la Empresa en los buses 	Después de su publicación
Proveedores/Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de Proveedores - Capacitaciones a los contratistas 	Quando se trabaja con ellos.
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones con la Sutran y personal del Ministerio de Transportes, 	Después de haberla publicado
Medios	<ul style="list-style-type: none"> - Conferencia de prensa, - Comerciales 	Después de haberla publicado
Vecinos/Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones, foros, Campañas realizadas con la Vecindad (Navidad, Día del Niño, etc) 	Después de haberla publicado

Tabla 20: Comunicación de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

4.3 PLANIFICACIÓN

La Planificación involucra la Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos a las actividades desarrolladas en Soyuz Perú Bus, los Servicios Empleados o los productos utilizados; y la identificación de Requisitos Legales que se deberán cumplir, aquí se podrán identificar oportunidades de mejora que serán plasmadas en objetivos de seguridad y salud de la organización y se desarrollaran mediante Programas de Gestión para alcanzarlos.

4.3.1 Planificación de la identificación de peligros y evaluación de riesgos

La Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos se aplica al personal de Soyuz Perú Bus, así como a los contratistas y todos aquellos eventos que puedan afectar la Salud y Seguridad de los trabajadores. Esta se realiza por procesos, de tal manera que se integre con el Sistema de Gestión de Calidad.

Soyuz Perú Bus tiene documentado y mantiene actualizado los resultados de la Identificación de Peligros, evaluación de Riesgos y determinación de controles mediante el Procedimiento "SS-P-SSO-004 Procedimiento de Identificación de Peligros y Evaluación y Control de Riesgos de Seguridad" y mediante el formato "SS-O-SSO-009 Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos" de cada uno de los Procesos.

El Comité de Seguridad, con aprobación del Director Ejecutivo revisó y aprobó los documentos mencionados anteriormente, en las reuniones establecidas. El Jefe de Calidad y Seguridad es el responsable de hacer cumplir dicho procedimiento y el Analista de Seguridad se encarga de la actualización de la matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.

4.3.1.1.- Gestión de Riesgos en Soyuz Perú Bus

La planificación de la gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo comienza con el proceso de Gestión de Riesgos en Soyuz Perú Bus, que es un componente esencial de la misma, para poder tomar las medidas adecuadas para controlar los riesgos, reducirlos o minimizarlos.

La Gestión de Riesgos en la empresa, tiene como objetivo el análisis, evaluación de los riesgos y determinación de los controles. Se puede ver el Flujo de la Gestión de Riesgos en el gráfico 20.

- El análisis incluye la identificación de los peligros en todos los procesos.
- La evaluación consiste en estimar y emitir el juicio de valor sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.
- La determinación de los controles constituye la toma de decisiones respecto a las medidas preventivas a adoptar para la anulación o reducción del riesgo, la comprobación de su ejecución y la reevaluación del riesgo residuales si corresponde. La implementación de controles se realiza gradualmente.

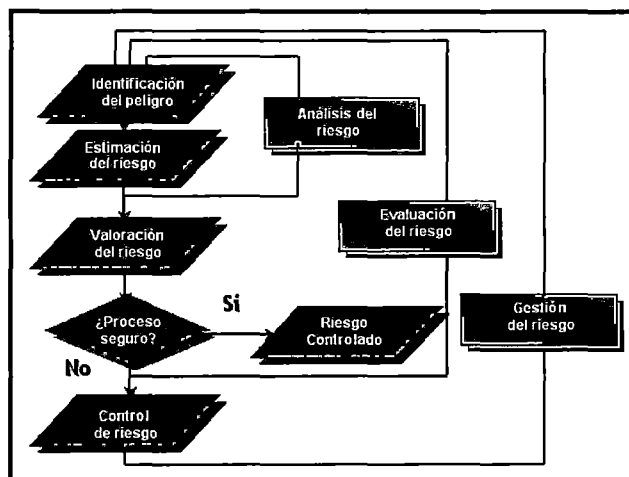


Grafico 20: Flujo de la Gestión de Riesgos

La Gestión de riesgos en la Actividad de Servicio en Ruta, constituye el corazón del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en Soyuz Perú Bus, porque está focalizada en los peligros y riesgos existentes en la ruta Lima-Nazca. Estos constituyen el origen de los incidentes más graves, cuya minimización de consecuencias son el objetivo prioritario de los Programas de Seguridad y Salud.

La gestión de riesgos de Seguridad y Salud en Soyuz Perú Bus permite:

- Identificar los peligros existentes en el lugar de trabajo mediante el Sistema de Incidentes, Charlas de Cinco minutos, inspecciones, evaluaciones de los Exámenes médicos, etc. y evaluar los riesgos asociados a ellos, a fin de determinar las medidas de control que deben tomarse para proteger la salud y seguridad de los trabajadores;
- Efectuar una adecuada selección de los equipos de Protección Personal empleados, los materiales utilizados, el acondicionamiento del lugar de trabajo y la organización de éste;
- Comprobar si las medidas existentes son adecuadas y seguras para el proceso.
- Verificar que las medidas preventivas y correctivas adoptadas después de la evaluación garantizan un mayor nivel de protección al personal.

Además, se posibilita la interacción entre las distintas partes interesadas por medio del procedimiento SS-P-SSO-004 Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos, el cual se especifica en el Anexo 10, es sistemático e integrador, de un enfoque participativo, para generar cambios conducentes a medidas exitosas en la prevención de accidentes.

Los componentes esenciales de la Gestión de Riesgos en la organización son:

- Peligro: Fuente o situación que tiene un potencial de producir un daño, en términos de una lesión o enfermedad, daño a propiedad, daño al ambiente del lugar de trabajo, o a una combinación de éstos.
- Identificación de peligros: Proceso de reconocimiento de una situación de peligro existente y definición de sus características.

- Evaluación del riesgo: Proceso global que resulta de estimar la magnitud de los riesgos.
- Riesgo aceptable: Riesgo que se ha reducido a un nivel que puede ser tolerable para la organización, teniendo en consideración sus obligaciones legales y su política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Parte Interesada: Persona, grupo, dentro o fuera de un lugar de trabajo, involucrado o afectado por el desempeño en seguridad y salud ocupacional de la organización.
- Incidente: Evento relacionado con el trabajo que dan lugar o tienen potencial de conducir lesión, enfermedad o fatalidad.
- Riesgo: Combinación de la probabilidad con la probabilidad que ocurra un evento o exposición y la severidad de la lesión o enfermedad, que puede ser causada por el evento o exposición.
- Lugar de trabajo: Cualquier espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con trabajo bajo el control de la organización.
- Evaluación de Riesgo: Proceso de evaluación de riesgo derivado de un peligro teniendo en cuenta la adecuación de los controles existentes y la toma de decisión si el riesgo es aceptable o no.
- Seguridad y Salud en el Trabajo: Condiciones y factores que afectan o podrían afectar la salud y seguridad de empleados, trabajadores temporales, contratistas, visitas y cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

4.3.1.2.- Identificación de Peligros

Se aplicó la siguiente metodología para Identificar los Peligros la cual es fácilmente accesible a todo el personal y no requiere conocimientos especiales para realizarlo. En el Grafico 21 se muestra la secuencia de la Identificación de Peligros.

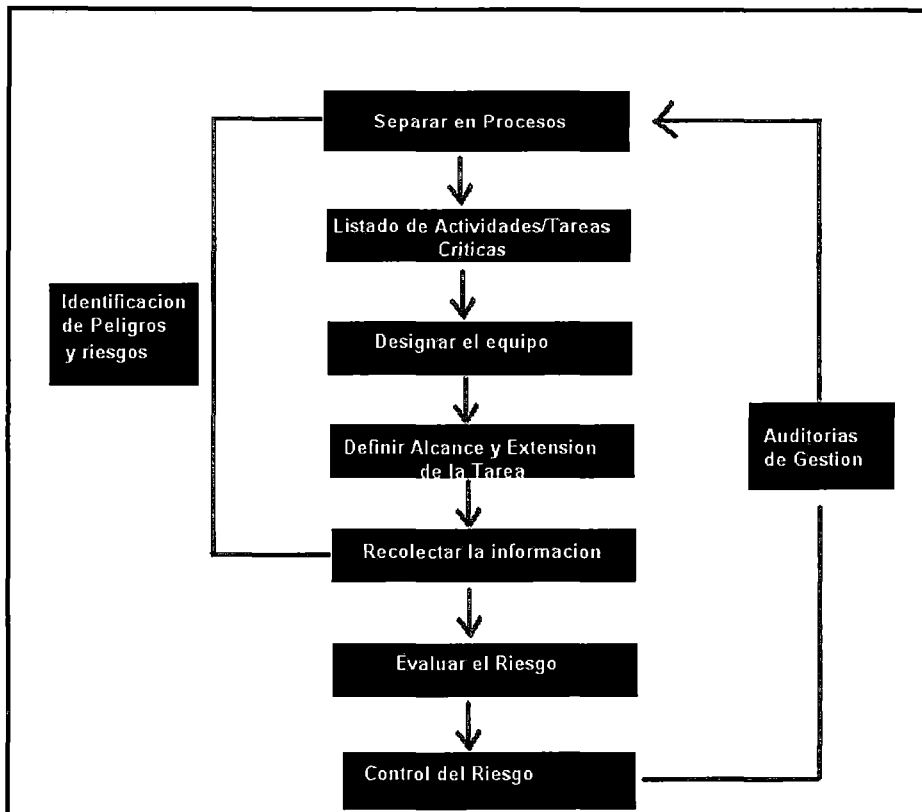


Grafico 21: Secuencia de la Identificación de Peligros

a) Separar en Procesos

Como se ha mencionado anteriormente, Soyuz Perú Bus tiene su gestión por procesos, y la Identificación de Peligros se realiza en base a nuestros procesos, enfocándonos prioritariamente en los procesos críticos de seguridad (Los que se realizan en la Ruta Lima-Nazca), aquellos que tienen un riesgo mas elevado debido a su operación, los cuales son:

- Proceso Control Operativo, Actividad Control en Ruta
- Proceso Ejecución de Servicios Especiales y Estándar, Servicio en Ruta.
- Proceso Inspección, Acondicionamiento y Lavado
- Proceso Gestión del Mantenimiento

b) Realizar un listado de Actividades Críticas

Se detalla las Actividades y Tareas Críticas de los Procesos, ya sean de tipo rutinario, no rutinario y en caso de emergencias, teniendo en cuenta los equipos, sustancias, agentes biológicos o materiales utilizados.

Para la determinación de las Actividades y Tareas Críticas se tomo en cuenta también:

- Áreas externas a las instalaciones de la empresa.
- Trabajos planificados y de mantenimiento.
- Su duración, si es por tiempo prolongado.
- Lugares donde se realiza el trabajo.
- Quienes lo realizan en forma normal u ocasional.
- Otras personas que puedan estar afectadas por las actividades de trabajo (por ejemplo: visitantes, subcontratistas, público).
- Formación que han recibido los trabajadores sobre la ejecución de sus tareas.
- Procedimientos escritos de trabajo y/o permisos de trabajo.
- Instalaciones, maquinarias y equipos utilizados.
- Herramientas manuales movidas a motor utilizadas.
- Instrucciones de los fabricantes y suministradores para el funcionamiento y mantenimiento de los equipos y maquinarias.

- Sustancias y productos utilizados y generados en el trabajo.
- Requisitos de la legislación vigente sobre las formas de hacer el trabajo, instalaciones, maquinaria y sustancias utilizadas.
- Medidas de control existentes.
- Datos históricos de actuación en prevención de riesgos laborales, incidentes, accidentes, enfermedades profesionales derivadas de la actividad que se desarrolla, de los equipos y de las sustancias utilizadas.
- Datos de evaluaciones de riesgos existentes, relativos a la actividad desarrollada.
- Servicio en Ruta o en Instalaciones de la Empresa.
- Tramo donde se ejecuta la actividad, riesgos en la ruta, dependiendo de la Ruta.

Por ejemplo: en el Proceso Inspección, Acondicionamiento y Lavado, Actividad Acondicionamiento las tareas críticas son:

- Entrada de Buses a Taller Brillantes
- Llegada del bus al taller Brillantes
- Retoques finales del bus: Revisión Mecánica, Eléctrica y Neumática.
- Expendio de Combustible.
- Inspección Técnica por parte de mantenimiento.

En el Anexo 11 podemos visualizar la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos del Proceso y Actividad antes descritos.

En el Proceso de Ejecución del Servicio, Actividad Servicio en Ruta, se tomo en cuenta para la Identificación de Peligros en ruta, especificada en el anexo 12:

- Modificación de la Autopista por obras de reestructuración.
- Falta de señalizaciones de tránsito.
- Fluencia de camiones.
- Zonas urbanas que no cuentan con puentes peatonales.
- Paso de maquinaria agrícola y animales.
- Zonas con pendientes pronunciadas
- Caminos Sinuosos, Óvalos o Rotondas.
- Entrevistas a los Conductores de larga trayectoria.
- Accidentes a lo largo de toda la autopista.
- Numero de Capillas
- Meteorología

c) Designar el Equipo

Para llevar a cabo la evaluación de riesgos en la organización, fue de fundamental importancia disponer de la mayor información posible y de un equipo lo suficientemente heterogéneo de modo que cubran los diferentes aspectos a analizar, pues los resultados son directamente proporcionales a los conocimientos y experiencia del grupo y a la información recogida.

El Área de Calidad y Seguridad, lidera el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en Soyuz Perú Bus, sin embargo este análisis se tiene que realizar con la Jefatura del Área y /o especialista de la Actividad para luego validarlo con el Comité de Seguridad y la Dirección., asegurando que se identifiquen los peligros y riesgos a los que están expuestos los colaboradores en el desarrollo de sus actividades.

El Proceso de Ejecución del Servicio Estándar, la Actividad de Servicio en Ruta, se desarrollo de la mano con un Monitor de Conductores, persona encargada de la Capacitación a los Conductores, especialista en manejo de buses, con 50 años de experiencia en manejo en Buses Interprovinciales en Rutas del Sur.

El Proceso de Mantenimiento se desarrollo con los Analistas de Mantenimiento con 15 años de experiencia en la Empresa.

El Proceso de Acondicionamiento y Lavado se desarrollo con un especialista en el tema, operador del Área de Lavado; y la Actividad de Carga y Encomienda, se desarrollo con la Jefatura de Carga.

Las demás Áreas de Soporte y Procesos Estratégicos se realizaron con las Jefaturas respectivas.

d) Alcance y Extensión de la Tarea

La aplicación del Identificación de Peligros, se realiza al inicio de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en Soyuz Perú Bus, en todos los procesos descritos en el Capítulo 3.2 y cada vez que se modifique el proceso / actividad identificados originalmente.

e) Redacción de la información

Para esta identificación de peligros en la organización se considera lo siguiente:

- Requisitos legales especificados en el Anexo 5.
- Política de SSO especificada en el Capítulo 4.2.
- La exposición en el trabajo y los Registros de Exámenes Médicos de entrada, periódicos y de salida. Se muestra en el Anexo 13, el Registro Medico de Entrada realizado a un trabajador.
- Registros de incidentes, en Soyuz Perú Bus todo el personal puede tener acceso al Sistema de Incidentes, en donde se coloca todo acto que incumple la normativa de la empresa o generan algún riesgo, es el mejor elemento de Entrada para Identificar los peligros después de las

entrevistas con el trabajador. En el Anexo 14, se detalla la Identificación de Peligros mediante el sistema de Incidentes.

- Informes de Inspecciones realizadas en la Organización.
- Participación y consulta de los empleados y de otras partes interesadas por medio de nuestras Charlas de Cinco Minutos.
- Informes de Investigación de Accidentes
- Información de la Realización de Simulacros con nuestras brigadas detallada en el Anexo 15.

Fue conveniente estandarizar los peligros y los tipos de Riesgo comunes en la organización, para mantener una igualdad en la organización y pueda ser más factible el manejo en nuestro Sistema de Incidentes, así como para el entendimiento de nuestros colaboradores.

En la Tabla 21 se muestra los tipos de peligro:

CODIGO	TIPOS DE PELIGROS
I	Físicos
II	Químicos
III	Ergonómicos
IV	Biológicos
V	Psicosociales

Tabla 21: Tipos de Peligro

En La Tabla 22 se especifica los Peligros, estandarizados en la Organización:

FISICOS	QUIMICOS	BIOLOGICOS	PSICOSOCIAL	ERGONOMICOS
Ruido	Polvos	Virus	Contenido de la tarea	Posturas inadecuadas
Vibración	Humos metálicos	Bacterias	Relaciones humanas	Sobre esfuerzo
Iluminación	Vapores y gases	Hongos	Organización del tiempo del trabajo	Movimientos forzados
Temperaturas y humedad	Sustancias químicas	Parásitos	Gestión el personal	Dimensiones inadecuadas
Radiaciones (ionizantes y no ionizantes)			Utilización de nuevas tecnologías	Distribución del espacio
Ventilación			Mafias	Organización del trabajo
Trabajo con pantallas de visualización de datos.				Trabajo prolongado de pie

Tabla 22: Peligros Estandarizados en Soyuz

En la Tabla 23 se muestra los tipos de Riesgo:

CODIGO	TIPOS DE RIESGO
I	Golpeado contra (Corriendo hacia o tropezado con)
II	Golpeado por (objeto en movimiento)
III	Caída a distinto nivel (Ya sea que el cuerpo caiga o caiga el objeto)
IV	Caída a mismo nivel (Resbalar y caer, volcarse)
V	Atrapado por (Puntos filosos o cortantes)
VI	Atrapado en (Agarrado, Enganchado)
VII	Atrapado entre (Aplastado, Amputado)
VIII	Contacto con (Electricidad, calor, radiación, productos químicos, ruido)
IX	Sobre tensión/Sobreesfuerzo/Sobrecargo
X	Incendio/Explosión

Tabla 23: Tipos de Riesgo

4.3.1.3 Análisis de riesgos

Se define el nivel de riesgo teniendo en cuenta las consecuencias del evento (Consecuencia) y la probabilidad.

$$\text{Nivel de riesgo} = \text{Probabilidad de Ocurrencia} \times \text{Severidad}$$

Para los Procesos Estratégicos, de Soporte, Carga, Lavado y Mantenimiento se estableció lo descrito en la Tabla 24 para categorizar la probabilidad:

VALORACIÓN DE LOS FACTORES DE PROBABILIDAD				
Índice	PROBABILIDAD			
	Personas Expuestas	Procedimientos Existentes	Capacitación	Exposición al Riesgo
1	De 1 a 3	Existen, son satisfactorios y suficientes	Personal entrenado, conoce el peligro y lo previene.	Al menos una vez al año (S).
				Esporádicamente (SO).
2	De 4 a 12	Existen parcialmente y no son satisfactorios o suficientes.	Personal parcialmente entrenado, conoce el peligro pero no toma acciones de control.	Al menos una vez al año (S)
				Eventualmente (SO)
3	Más de 12	No existen.	Personal no entrenado, no conoce el peligro, no toma acciones de control.	Al menos una vez al día (S).
				Permanentemente (SO).

Tabla 24: Valoración de los Factores de Probabilidad

Para nuestras operaciones en Ruta, son consideradas como Probabilidad alta las zonas donde existen Curvas, falta de señalización, autopista modificada en tramos, zonas con neblina, de derrumbe, teniendo en cuenta que las personas expuestas son 100 (Promedio de pasajeros en un bus lleno), con 140 Salidas diarias aprox. de buses de Lima a Ica.

Para la determinación de la Severidad en los Procesos Estratégicos, Soporte, Mantenimiento, Carga y Lavado se realiza según lo especificado en la Tabla 25.

VALORACION DE LA SEVERIDAD		
INDICE	NIVEL DE CONSECUENCIA	SEVERIDAD
1	Bajo	Lesión sin incapacidad (S): pequeños cortes o laceraciones, irritación de los ojos por polvo.
		Molestias e incomodidad (SO): dolor de cabeza, disconfort
2	Medio	Lesiones con incapacidad temporal (S): fracturas menores
		Daño a la salud reversible (SO): sordera, dermatitis, asma, trastorno músculo esquelético
3	Alto	Lesiones con incapacidad permanente (S): amputaciones, fracturas mayores , muerte
		Daño a la Salud Irreversible (SO): intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales.

Tabla 25: Valoración de la Severidad

En Operaciones en Ruta la Severidad en todos los casos se considera como Alta, ya que una Colisión con otro vehículo o Atropello puede tener como consecuencia los fallecimientos de la tripulación, pasajeros o terceros.

4.3.1.4 Valoración del riesgo

A partir de estas variables, se establece la valoración del riesgo, especificado en la Tabla 26.

ESTIMACION DEL NIVEL DE RIESGO	
PUNTAJE (P*S)	NIVEL DE RIESGO
4	Trivial (TV)
5 a 8	Tolerable (TO)
9 a 16	Moderado (MO)
17a 24	Importante (IM)
25 a 36	Intolerable (IT)

Tabla 26: Estimación del Nivel de Riesgo

4.3.1.5 Determinación de Controles

Como resultado de la evaluación de riesgos se tiene un plan de determinación de controles del riesgo, con el fin de diseñar, mantener o mejorar los controles de riesgos. Las medidas de control se especifican en las Matrices de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos. Para determinar los controles se consideraron los siguientes niveles:

- Eliminación: Modificación de diseño para eliminar el riesgo,
- Sustitución: Sustitución de un material menos peligrosos o reducir la energía de un sistema
- Controles de Ingeniería: Instalación de sistemas de ventilación, resguardos en máquinas.
- Señalización, advertencias y/o controles administrativos.
- Equipo de protección personal

En la tabla 27 se colocan las medidas a tomar de acuerdo al nivel de riesgo:

NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACION/SIGNIFICADO
Intolerable 25-36	No se debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso los recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.
Importante 17-24	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
Moderado 9-16	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un periodo determinado. Cuando el riesgo moderado esta asociado con consecuencias extremadamente dañinas (mortal o muy graves), se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
Tolerable 5-8	No necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantienen la eficacia de las medidas de control.
Trivial 4	No se necesita adoptar ninguna acción.

Tabla 27: Medidas de Control de acuerdo al nivel de Riesgo

En cuanto a los controles de los Riesgos en la Ruta Lima- Nazca, después de realizar el análisis, se puede concluir que la Trilogía Vial, conformada por tres factores, el humano, el vial y el ambiental; el factor humano lo integra el conductor, el factor vial está relacionado con el estado de la ruta y el vehículo, y el factor ambiental se refiere a las variables climatológicas. En el Anexo 17 se puede verificar la Planificación para la Implementación de los Controles de Lavado y Acondicionamiento.

El factor humano es la causa raíz de la mayoría de los accidentes de tránsito, los otros dos factores tienen menor influencia, pues el conductor

debe acomodarse a las variantes que se pueden presentar al circular, por lo tanto los controles se efectuaron sobre el conductor.

Los controles que se aplicaron sobre el conductor se han ceñido al Proyecto Estratégico “Desarrollo Integral de los Conductores”, en el que se proporciona metodología adecuada para la capacitación del conductor en Manejo Defensivo, Reglamento de Transito, Seguridad Vial y además se tienen un método de ayuda como son los “Mapas de riesgo de Ruta” para los distintos tramos de Lima a Nazca, señalando en forma coloreada la ruta con los distintos tipos de riesgos bajo, medio y/o alto. (Ver anexo 18)

Estos mapas de Riesgo se colocan en un documento llamado “Manual de Control de Riesgos en Ruta”, el que es entregado a cada Conductor, con capacitaciones constantes. Se tienen un mínimo de horas mensuales consideradas para cada Curso obligatorio que reciben los conductores de tal manera que puedan responder en cualquier momento ante una Emergencia. (Ver Anexo 16)

4.3.1.6 Gestión de cambios

En la organización, los procesos que no implican Servicio en Ruta se revisa la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos cuando:

- Las nuevas condiciones han generado nuevos peligros.
- Los nuevos sistemas de control de riesgos conducirán a niveles de riesgo aceptables.
- La opinión de los trabajadores afectados sobre la necesidad y la operatividad de las nuevas medidas de control.

En el Grafico 22 se puede visualizar el flujo de la Gestión de Cambios.

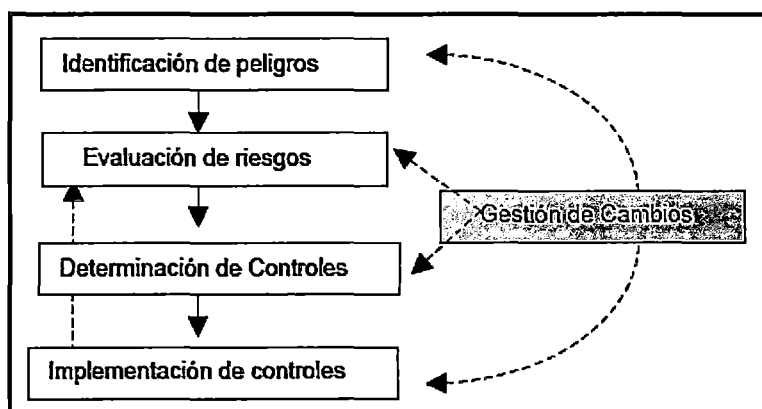


Grafico 22: Flujo de la Gestión de Cambios

En la actividad de Servicio en Ruta, se maneja de similar manera. Los últimos cambios se concentran en modificaciones en la Autopista como la realizada este año, considerada como un Riesgo un alto, las que son:

a) Modificaciones en la Autopista Chincha.- A fines del 2010 se ha inauguró el cuarto tramo de la moderna autopista Pucusana-Ica (Pampa Clarita Intercambio Chincha Alta) de 33km realizado por Covi Perú. Las obras comprendieron la construcción de dos calzadas y dos puentes de doble calzada en la quebrada de Topará, cuya longitud es de 50 metros. Los beneficios de este tramo fueron la mejora de la seguridad vial, la disminución de accidentes, y el ahorro del tiempo de viaje (45 minutos, aproximadamente) con un importante efecto en mayor rentabilidad social. En el Grafico 23 se puede observar la autopista nueva realizada el año 2010.



Grafico 23: Autopista Chincha

b) El Intercambio Vial Cerro Azul.- El cual abre el camino a la vía directa entre Cañete y Chincha por la costa, y que permite también integrar, no solamente Lima y provincias, sino desviarse hacia la izquierda hacia Huancayo en la carretera que en este momento está pavimentada. Esta obra conecta a las poblaciones de Cerro Azul con las del centro de Cañete a través de la nueva autopista y también permite el cambio de sentido en el paso de los vehículos. En el Grafico 24 podemos observar el intercambio vial Cerro Azul realizado el año 2010.



Grafico 24: Intercambio Vial Cerro Azul

4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos

Soyuz Perú Bus identifica los requisitos legales aplicables vinculados con los riesgos en Seguridad y Salud en el Trabajo de las actividades o servicios que ejecuta o contrata. En el Anexo 5 se especifican las Normas Legales Aplicables a la organización y en el Anexo 29 podemos visualizar la Matriz de Requisitos Legales de la organización asociadas a los tipos de Peligros definidos.

Para ello se ha considerado:

- Los resultados de la evaluación de riesgos,
- Las prácticas que se realizan,
- Las instalaciones,
- Los equipos de protección personal
- Los distintos lugares geográficos, tenemos Centros de Negocio desde Lima hasta Nazca.
- La Ruta Lima- Nazca

De acuerdo a nuestra Matriz de Requisitos Legales, se tienen normas legales que son específicamente aplicables al Sector Transportes, los que son:

- Decreto Supremo 033-2001-MTC Reglamento de Transito

- Decreto Supremo 058-2003- MTC Reglamento Nacional de Vehículos
- Ley 27181 Ley General de Transporte y Transito Terrestre
- Decreto Supremo 025-2008-MTC Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares.
- Decreto Supremo 017-2009-MTC Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

Exista un mecanismo efectivo de comunicación de los cambios de los requisitos legales y de otro tipo a las funciones relevantes a las Autoridades Administrativas, se realiza mediante las continuas Reuniones de los Representantes Legales de la Organización con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la Superintendencia de Transporte Terrestre, Carga y Mercancías, por el cumplimiento de la directivas, tales como Monitoreo por GPS, paraderos autorizados, control de velocidad, capacitación a los conductores. etc.

Así como también otros requisitos, tales como los impuestos a nivel Corporativo, del Grupo Soyuz, en los que la Organización debe cumplir con Requisitos concernientes al cumplimiento de la Política y misión.

Las responsabilidades para la identificación, actualización y comunicación de los requisitos legales recaen sobre el Área de Calidad y Seguridad, diariamente, el Analista de Seguridad y Salud revisa la normativa legal en el Diario en el Peruano, paginas Web de la SUTRAN y MTC, donde visualiza lo aplicable a la Organización, luego se actualiza la matriz de Requisitos Legales, de esta manera ante cualquier cambio en la legislación la organización reacciona rápidamente.

En la Matriz de Requisitos legales, se deja constancia de toda la legislación aplicable, teniendo cada una de las normas legales la cita de la normativa aplicable se detalla en forma resumida el requisito u obligación derivada de cada normativa.

La comunicación de la normativa legal se realiza colocándola en Intranet, donde el personal administrativo tiene acceso, en el periódico mural, para el personal operativo, en los boletines cuando se implementa una medida legal, mediante correos electrónicos y en las charlas de inducción al personal ingresante. (Ver anexo 20).

4.3.3 Objetivos

Soyuz Perú Bus planifica los objetivos que espera alcanzar para mejorar su desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo, teniendo en cuenta los principios establecidos en su política de gestión de S y SO, los resultados de la evaluación de riesgos, incluyendo aquellos temas que necesitan mejorarse, las opciones tecnológicas disponibles, acordes con sus posibilidades económicas, financieras, los requisitos del mercado, los requisitos legales y otros requisitos a los que la organización adhiera, los puntos de vista de los empleados y otras partes interesadas, los resultados de consultas efectuadas a los empleados, la información proveniente de estudios de mediciones del ambiente de trabajo, inspecciones de los lugares de trabajo, informes de accidentes e incidentes, informes de desviaciones o no conformidades, los resultados de la revisión por la dirección y propuestas para la mejora continua del Sistema de Gestión.

Los objetivos en la Organización son:

- **Medibles y Oportunos:** Se verifica lo que se ha establecido en la Política, tiene una meta de acuerdo a un tiempo establecido.
- **Específicos:** Se realizan en base a la Política Integrada de Gestión. Se establecen en los distintos niveles y funciones, se realiza en forma de cascada comenzando con las jefaturas y siguiendo con la línea de mando hasta los trabajadores.
- **Alcanzables:** Para poder comprobar que los objetivos se cumplen, se definió el plazo en que esperan alcanzarse y la forma de medición y seguimiento, por medio de indicadores.

- **Realistas y revelantes:** Se realizan en base a la situación actual de la organización y con el Planeamiento Estratégico establecido y se encuentran documentados.

En la Tabla 28 donde se detalla los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:

POLÍTICA INTEGRADA Brindamos un Servicio de Calidad con Seguridad; a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos y de la salud y seguridad ocupacional, desarrollando actividades de prevención de lesión o enfermedad; capacitando a nuestro personal y cumpliendo con	OBJETIVO GENERAL Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo acorde con la Empresa	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Indicador	Meta (respecto al 2010)	Responsable	Recursos	
			Cumplimiento de los Controles del IPER	Controles Implementados/Controles Diseñados*100	>50%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Área	PCs EPPs Murales Materiales del Área
			Cumplimiento de los Requisitos Legales y Otros	Requisitos Implementados/Requisitos Identificados *100	>80%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Área de Legal	PCs EPPs Murales Materiales del Área
			Investigación de Incidentes y enfermedades ocupacionales	Incidentes Investigados/Incidentes Reportados *100	>70%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Área	PCs EPPs Murales Materiales del Área
			Monitoreo de los Agentes Físicos y Químicos	Agentes Monitoreados/Agentes Programados *100	>80%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad	PCs EPPs Consultor Externo, equipos de monitoreo.
			Disminuir los Incidentes	Numero de Incidentes Año Actual/Numero de Incidentes Año anterior*100	<100%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Área	PCs EPPs Murales Materiales del Área
			Cumplimiento con el uso de Equipos de Protección Personal	Personal que utiliza EPP/Total de Personal que debe utilizar el EPP	100%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Área	PCs EPPs Murales Materiales del Área
			Realización de Inspecciones de Seguridad y salud	Inspecciones Realizadas/Inspecciones Programadas *100	> 90%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Área	PCs EPPs Murales Materiales del Área
			Realización de Simulacros	Simulacros Realizados/Simulacros Programados *100	> 90%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Área	PCs EPPs Murales Materiales del Área
			Capacitación al Personal de Seguridad	Numero de Personas Capacitadas/ Numero de Personas Programadas *100	> 90%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Área	PCs EPPs Murales Materiales del Área
			Cumplimiento con los Exámenes Médicos Ocupacional Periódico	Numero de personas que pasaron Examen Medico/ Numero de Trabajadores totales *100	>60%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Asistente Social/ Consultor Medico	PCs EPPs Murales Materiales del Área
			Seguimiento a Casos Médicos	Numero de Casos Controlados/Numero de Casos Totales *100	> 50%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Asistente Social/ Consultor Medico	PCs EPPs Murales Materiales del Área
			Capacitaciones en Salud	Capacitaciones Ejecutadas/Capacitaciones Programadas	> 70%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Asistente Social/ Consultor Medico	PCs EPPs Murales Materiales del Área
Campañas en Salud	Campañas Ejecutadas/Campañas Programadas * 100%	> 60%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Asistente Social/ Consultor Medico	PCs EPPs Murales Materiales del Área			

Tabla 28: Objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Soyuz.

4.3.4 Programa de gestión de la seguridad y salud ocupacional

La estrategia por medio de la cual Soyuz Perú Bus, alcanza los objetivos coherentes con lo definido en la política se plasma en Programas de gestión Seguridad y Salud en el Trabajo. Estos programas de gestión incluyen todas las acciones necesarias para concretar los objetivos antes trazados, para ello se tiene en cuenta los resultados de las evaluaciones de riesgo, así como el detalle de cada uno de los pasos, responsables y recursos necesarios.

El programa de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo identifica los individuos responsables de concretar las distintas tareas que debe ser implementadas para alcanzar cada objetivo y los plazos para cada tarea individual, de manera que la concreción de la suma de las acciones planificadas en los plazos fijados evidenciará que el objetivo se ha alcanzado.

Se provee la asignación de recursos adecuados, tanto sea financieros, humanos, de equipos, de capacitación, de logística, para cada tarea.

El programa de gestión de Seguridad y Salud en la organización es dinámico y revisado periódicamente en las Reuniones del Comité de Seguridad, así como actualizado cada vez que surgen cambios o modificaciones que alteren alguna de las acciones propuestas o los plazos previstos o bien cuando las condiciones de trabajo, procesos, prácticas, equipamiento o materiales utilizados hayan cambiado.

En la Tabla 29 se muestra el Programa Anual de Gestión de Seguridad Industrial y en la Tabla 30 el Programa Anual de Gestión de Salud, ambas se complementan con la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos, donde se identifican los Peligros y Riesgos a la Salud.

En el Anexo 21 se muestra la Caracterización del Proceso de Soporte de Seguridad y salud Ocupacional.

En el Anexo 22 se muestra la Caracterización de Salud Ocupacional

PROGRAMA ANUAL DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
Nombre de la tarea	Responsables	Comienzo	Fin
Elaborar el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2010-2011	Analista de Seguridad	15/09/2010	17/09/2010
Reanudar las Reuniones del Comité de Seguridad.	Analista de Seguridad	01/11/2010	15/11/2010
Revisión, relanzamiento y aprobación del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	01/10/2010	30/10/2010
Controles Previos en los CNs	Supervisor de Seguridad	01/10/2010	15/10/2010
- Realización de Charlas de Cinco Minutos (Lima y Provincias)	Supervisor de Seguridad	01/10/2010	14/10/2011
- Realización de Inspecciones Programadas de Trabajo por los Administradores	Supervisor de Seguridad	01/10/2010	14/10/2011
- Realización de Permisos de Trabajo por los Administradores en las Sedes.	Supervisor de Seguridad	01/10/2010	14/10/2011
Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos por Actividades	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	01/11/2010	28/02/2011
- Proceso Inspección, Acondicionamiento y Lavado.	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	01/11/2010	30/11/2010
- Actividad Limpieza Integral	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	01/11/2010	15/11/2010
. Diseño de IPER	Analista de Seguridad}	01/11/2010	05/11/2010
. Implementación de los Controles	Supervisor de Seguridad	06/11/2010	15/11/2010
- Actividad Acondicionamiento	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	15/11/2010	30/11/2010
. Diseño de IPER	Analista de Seguridad	15/11/2010	19/11/2010
. Implementación de los Controles	Supervisor de Seguridad	20/11/2010	30/11/2010
- Proceso de Mantenimiento	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	01/12/2010	30/12/2010
. Diseño de IPER	Analista de Seguridad	01/12/2010	15/12/2010
. Implementación de Controles	Supervisor de Seguridad	15/12/2010	30/12/2010
- Proceso de Ejecución del Servicio	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	02/01/2011	05/02/2011
- Actividad Embarque	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	02/01/2011	10/01/2011
. Diseño de IPER	Analista de Seguridad	02/01/2011	05/01/2011

. Implementación de los Controles	Supervisor de Seguridad	05/01/2011	10/01/2011
- Actividad Carga/Encomienda/Estiba	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	10/01/2011	22/01/2011
. Diseño de IPER	Analista de Seguridad	10/01/2011	15/01/2011
. Implementación de los Controles	Supervisor de Seguridad	15/01/2011	22/01/2011
- Actividad Servicio en Ruta	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	15/01/2011	31/01/2011
. Diseño de IPER de Ruta	Analista de Seguridad	15/01/2011	22/01/2011
. Implementación de los Controles	Supervisor de Seguridad	22/01/2011	31/01/2011
- Actividad Desembarque/Desestiba	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	22/01/2011	05/02/2011
. Diseño de IPER	Analista de Seguridad	22/01/2011	25/01/2011
. Implementación de los Controles	Supervisor de Seguridad	25/01/2011	05/02/2011
- Proceso Control Operativo	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	02/02/2011	15/02/2011
- Actividad GPS	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	03/01/2011	10/02/2011
. Diseño de IPER	Analista de Seguridad	03/02/2011	07/02/2011
. Implementación de los Controles	Supervisor de Seguridad	07/01/2011	10/02/2011
- Actividad Control en Ruta	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	07/02/2011	15/02/2011
. Diseño de IPER en Ruta	Analista de Seguridad	07/02/2011	10/02/2011
. Implementación de los Controles	Supervisor de Seguridad	10/02/2011	15/02/2011
- Proceso Programación	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	15/02/2011	22/02/2011
- Actividad Programación de Buses y Tripulación	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	15/02/2011	22/02/2011
. Diseño de IPER	Analista de Seguridad	15/02/2011	18/02/2011
. Implementación de los Controles	Supervisor de Seguridad	18/02/2011	22/02/2011
- Programación de Furgones	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	15/02/2011	22/02/2011
. Diseño de IPER	Analista de Seguridad	15/02/2011	18/02/2011
. Implementación de los Controles	Supervisor de Seguridad	18/02/2011	22/02/2011
- Proceso Gestión Comercial Pasajeros- Carga	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	22/02/2011	28/02/2011
- Actividad Programación de Buses y Tripulación	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	22/02/2011	28/02/2011
. Diseño de IPER	Analista de Seguridad	22/02/2011	24/02/2011
. Implementación de los Controles	Supervisor de Seguridad	24/02/2011	28/02/2011
- Actividad Venta en CN Provincias	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	22/02/2011	28/02/2011

. Diseño de IPER	Analista de Seguridad	22/02/2011	24/02/2011
. Implementación de los Controles	Supervisor de Seguridad	24/02/2011	28/02/2011
Elaborar Matriz de Requisitos Legales de SSO	Analista de Seguridad	01/01/2011	31/01/2011
Elaborar los registros	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	01/10/2010	30/11/2010
- Registro de Exámenes Médicos Ordenados para los trabajadores actuales (Incluye lista de observados para seguimiento)	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	01/11/2010	30/11/2010
- Registro de Investigación de Accidentes y Enfermedades Ocupacionales	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	01/11/2010	15/11/2011
- Registro de Monitoreo de Agentes Físicos, Químicos, Biológicos y Ergonómicos	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	15/01/2011	31/01/2011
- Registro de Estadísticas de Seguridad y Salud (Pareto y 2 índices) por mes	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	01/10/2010	20/10/2010
- Registro de Equipos de Emergencia	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	01/10/2010	15/11/2010
- Registro de Equipos de Protección Personal	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	01/11/2010	28/02/2011
- Registro de Inspecciones de Seguridad y Salud	Analista de Seguridad/Supervisor de Seguridad	01/11/2010	15/11/2010
Actualizar el Plan de Respuesta a Emergencias y las Brigadas	Analista de Seguridad	15/01/2011	15/02/2011
Realizar el Mapa de Riesgos a cada CN	Analista de Seguridad	15/12/2010	15/01/2011
Programa de Capacitación a los empleadores y trabajadores	Analista de Seguridad/Analista de Capacitación.	15/09/2010	30/09/2010

Tabla 29: Programa Anual de Gestión de Seguridad en el Trabajo de Soyuz.

PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL				
Tarea	Responsable	Indicadores	Resultado	Meta
Realización de Exámenes Médicos Ocupacionales Periódicos	Jefatura de Calidad y Seguridad	Numero de Trabajadores que pasaron Examen Medico/Numero Total de Trabajadores *100	48%	>60%
Seguimiento a los Casos de Salud:	Jefatura de Calidad y Seguridad - Jefe de RRHH	Numero de Casos Controlados/Numero de Casos Totales *100	20%	>60%
1.-Ergonomía. Lesiones en la columna, músculo esquelético.				
2.-Neumoconiosis: Enfermedades asociadas a la acumulación de polvo orgánico.				
3.-Plumbemia: Plomo en Sangre				
4.-Hipoacusia				
5.-Obesidad				
6.-Hipertensión Arterial				
7.-Ametropias no corregidas (miopía, hipermetropía, astigmatismo)				
8.- Discromatopsia				
9.-Visión Estereal				
10.- Disparidad binocular				
11.Nictalopía				
12.-Tuberculosis				
13.-Caries				
14.-Necrosis Pulpar				
15.- Colesterol				
16.- Triglicéridos				
17.- Varices				
18.- Diabetes Mellitus				
19.-Hernia				
20.-Gestación				

21.- Pterigium				
Desarrollo de Programas Preventivos (campañas) y Capacitaciones:				
1.-Protección Ergonómica	Jefatura de Calidad y Seguridad/Jefe de RRHH	Capacitaciones Ejecutadas/Capacitaciones Programadas	50%	>70%
2.- Protección Respiratoria: Neumoconiosis				
3.-Protección de la Plumbemia: Plomo en sangre				
4.-Protección Acústica: Hipoacusia				
5.-Sobrepeso y Obesidad				
6.-Hipertensión Arterial		Campañas Ejecutadas/Campañas Programadas	40%	>60%
7.-Miopía y disminución de la Visión				
8.-Programa de Inmunizaciones (Vacunas)				
9.-Tétanos				
10.-Hepatitis B				
11.-Enfermedad contra enfermedades del Tracto Respiratorio				
Plan de Contingencia para Emergencias	Jefatura de Calidad y Seguridad	NA		
1.- Formación y Capacitación a las Brigadas de Primeros Auxilios				
2.- Establecimiento de un tópico en la Empresa: Medico Ocupacional				
Programa de Monitoreo de Agentes Físicos, Químicos y Ergonómicos	Jefatura de Calidad y Seguridad	Monitoreos Ejecutados / Monitoreos Programados	50%	>80%
1.-Ruido (mediciones con dosímetro y sonómetro)				
2.-Iluminación (mediciones con sondeo de luxómetro)				
3.-Riesgo disergonomico				

Tabla 30: Programa de Salud Ocupacional de Soyuz

4.4 IMPLEMENTACION

En esta etapa todo lo que fue planificado se implementa y comienza a operar para asegurar la gestión en Seguridad y Salud eficaz, esto incluye la designación de la estructura que se lleva a cabo y las responsabilidades que son asignadas a los distintos miembros de la organización; el entrenamiento que es necesario brindar a todos los niveles, cómo se logra que todos tomen conciencia de sus responsabilidades y de la importancia de cumplir con la política, los procedimientos y alcanzar los objetivos, así como la competencia con la que deben contar para poder desarrollar eficientemente sus tareas; los medios que se emplearán para la comunicación tanto interna como externa, los medios para la participación del personal y las consultas cuando cambian las condiciones de trabajo que pueda afectar su Seguridad y Salud, la documentación que respalda la gestión y el control que se ejerce para asegurar que está disponible y actualizada; los medios por los que se ejerce el control operativo y la forma en que la organización se prepara y responde ante las emergencias.

4.4.1 Estructura y responsabilidades

La responsabilidad principal sobre la Salud y Seguridad ocupacional en Soyuz Perú Bus, recae sobre la Alta dirección, el Director Ejecutivo, no obstante cada uno de los miembros de la organización tiene en claro cuales son sus responsabilidades principales y la manera que contribuyen con su aporte a la gestión exitosa en la Empresa.

La estructura del Sistema de Gestión de Seguridad esta definida, se puede ver en el organigrama de la Empresa descrito en el Anexo 7, de esta manera cada Jefe informa a su personal delegado las decisiones que se toma con respecto a Seguridad y Salud en el Trabajo.

Como se sabe la organización abarca Centros de Negocio desde Lima hasta Nazca, y no se cuenta con un Supervisor en cada local.

En Soyuz Perú Bus se tiene bastante claro que el Área de Seguridad no es la único responsable de la Seguridad en la organización, ya que la cultura de Seguridad difundida hace responsable a cada jefe y trabajador, sin embargo por la necesidad de tener controles en los locales, se realizo una Sociedad Estratégica Seguridad-Administradores de Cada Sede, donde se capacitan a los Administradores de cada Centro de Negocio, de tal manera que ellos puedan ser los ojos permanentes de Seguridad en la misma, dándoles facultades y conocimientos para que ellos puedan realizar:

- Charlas de 5 minutos diarias
- Inspecciones de Seguridad y Salud mensuales
- Elaboración de Permisos de trabajo a los Contratistas.

Las responsabilidades de la Dirección Ejecutiva son:

- La definición y autorización de la política.
- Exigir el cumplimiento de la legislación.
- Asegurar que el sistema de gestión sea implementado.
- La provisión de los recursos para asegurar la gestión Seguridad y Salud efectiva.
- Realizar la revisión del sistema de gestión en períodos definidos para asegurar su mejora continua.

La Dirección Ejecutiva se encuentra comprometida con la Gestión de la Seguridad y Salud, los medios que evidencian este compromiso son: sus Visitas continuas e inspecciones por los lugares de trabajo, su preocupación y participación por los Incidentes de trabajo, la provisión de recursos para resolver rápidamente las acciones correctivas y preventivas, su participación en las Reuniones de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus acciones para promover una Cultura de Seguridad en la organización.

La provisión de recursos asegura tanto los económicos como los referidos a los recursos humanos, equipos, conocimientos y capacitación para mantener un lugar de trabajo adecuado.

La Dirección Ejecutiva ha designado un miembro de la Alta Dirección, el puesto de Consultor Ing. Jesus Anaya, quien se encarga de hacer el seguimiento de las acciones que deben cumplirse para asegurar el efectivo funcionamiento del sistema de gestión. El representante de la dirección también tiene el Área de Control Operativo y Proyectos a su cargo, es la persona que mantiene informada a la Dirección sobre el avance del Sistema y es quien aporta los datos que se utilizan como elementos de entrada en las Revisiones: Estadísticas, informes de investigación, indicadores, etc

Los Coordinadores Comerciales-Operativos, Jefes de áreas y Administradores de Centros de Negocio son responsables de:

- Llevar adelante los objetivos y programas de gestión de Seguridad y Salud para la mejora en sus áreas de competencia.
- Aplicar el proceso de Gestión de riesgos para cada situación nueva o ante cambios respecto de las prácticas habituales.
- Promover la capacitación de su personal para que adquiera los niveles de competencia esperados para sus funciones y realizar las Charlas de Cinco Minutos Diarias, además mantener un Registro de las mismas.
- Requerir el apoyo del Área de Seguridad y Salud cuando haya situaciones que excedan su capacidad para resolverlas, buscando comunicación inmediata.
- Ejercer el control operativo de los riesgos, de acuerdo a la matriz IPER en su área, asegurando que los dispositivos y mecanismo de control de riesgos son llevados a la práctica.
- Realizar los permisos de trabajo a los contratistas verificando los lineamientos establecidos por el Área de Seguridad.
- Realizar las Inspecciones de Seguridad y Salud mensuales y enviar la información al Área de Calidad.

- Difundir los procedimientos la forma correcta y segura de realizar las tareas, dejando evidencias de que las mismas se han concretado según lo previsto y prepararse para las emergencias disponiendo de procedimientos probadamente efectivos para responder a ellas.

La Jefatura de Calidad y Seguridad y el personal del Área de Seguridad y Salud son responsables de:

- Realizar las evaluaciones de riesgos con la participación de los miembros de la organización que dispongan de la información más precisa sobre los peligros en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Realizar la identificación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos a los que la organización suscriba;
- Realizar las capacitaciones del personal en la prevención de los riesgos en Seguridad y Salud en el Trabajo;
- Realizar los planes de emergencia y la organización simulacros.
- Medir y monitorear los parámetros claves de las actividades que pueden influir en el desempeño de Seguridad y Salud.
- Realizar las investigaciones de incidentes y preparar estadísticas sobre estos eventos.

El Proveedor Médico de Salud Ocupacional se encarga de:

- Realizar los exámenes pre-ocupacionales, periódicos y post-ocupacionales al personal para detectar enfermedades laborales;
- Trabajar en conjunto con el Área de Seguridad Ocupacional en la identificación de los agentes de riesgo, aportando sus conocimientos para el control de los mismos;
- Conjuntamente con el Área de Seguridad realizar el seguimiento de los enfermos;
- Planificar y Coordinar el Programa de Capacitaciones en Salud Ocupacional con el Área de Seguridad, así como la realización de las mismas.

- Desarrollar campañas de Prevención de Salud y la mejora de la calidad de vida en coordinación con el Área de Bienestar Social;

Los trabajadores son responsables de:

- Cumplir con los procedimientos, no apartándose de lo establecido en ellos, para cumplir con lo definido en la política;
- Participar en la gestión de riesgos, ya sea aportando sus conocimientos, colaborando en la redacción de procedimientos, así como acatando las medidas de control descritas.
- Comunicar sus inquietudes respecto de las mejoras de las condiciones y el medio ambiente de trabajo;
- Capacitarse para adquirir las competencias esperadas, documentar en los registros sus actividades;
- Someterse a los exámenes médicos requeridos para mantener su salud;
- Responder a las consultas cuando haya cambios en sus condiciones de trabajo que puedan afectar la Seguridad y Salud en el Trabajo; y
- Respetar las señales e indicaciones de seguridad.

Las responsabilidades y autoridades se encuentran documentadas en el Manual de Organización y Funciones (MOF), especificando la autoridad y responsabilidad, también se encuentran en cada uno de los Procedimientos de trabajo y las inducciones al personal ingresante.

A continuación se presenta un cuadro de Matriz de Responsabilidades de Seguridad y Salud de Soyuz Perú Bus.

4.4.1.1 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD SOYUZ

Definiciones:

E: Responsabilidad de Ejecución	C: Responsabilidad de Cooperación.	I: Derecho a información
DE: Dirección Ejecutiva	CC: Coordinador Comercial Operativo	RSG: Representante del Sistema de Gestión
Jefes: Jefes de Área	SGS y SO: Sistema de Gestión de S y SO.	S y SO: Seguridad y Salud Ocupacional

Las Letras minúsculas indican que la Función se realiza sólo en el Área que le compete.

Responsabilidades	DE	CC	RSG	Jefes
Definir y Aprobar Política	E			
Asegurar que la Política sea entendida, aplicada y mantenida.	I	E	c	c
Definir y Aprobar Objetivos S y SO	E	c	c	c
Asegurar el cumplimiento de los objetivos	I	E	c	c
Representar a la empresa frente a las partes interesadas	e	e	C	
Representar legalmente a la empresa	E	c		
Revisar eficiencia y adecuación del SGS y SO e informar al DE		E	C	
Asegurar ejecución de acciones correctivas y verificar su eficiencia		E	c	c
Definir responsabilidades y autoridades	e	e		
Elaborar documentos del SG S y SO			e	e
Aprobar documentos del SG S y SO	e	e		e
Mantener actualizados documentos del SG S y SO	e	e	e	e
Controlar el cumplimiento del SGS y SO por proveedores y contratista		E		
Planificar y ejecutar auditorias internas	i	I	e	
Planificar y asegurar la ejecución de capacitación en S y SO del personal.		e	c	e
Evaluar y establecer nuevas tecnologías de protección S y SO		E	c	c
Mantener actualizada a la empresa de la normativa legal aplicable		e	e	
Informar cumplimiento del Programa de gestión S y SO de las Áreas		e	e	e
Declarar no conformidades en el SGS y SO		e	e	e
Monitorear indicadores de S y SO			e	E

Identificar los peligros, evaluar de riesgos y determinación de controles		e	e	E
Definir y asegurar cumplimiento del programa gestión S y SO		E	c	c
Aprobar objetivos y programa de gestión S y SO	E	C		
Evaluar los riesgos de nuevas tecnologías, prácticas o procesos		E		
Identificar los peligros y evaluar los riesgos frente a cambios en el proceso		E		
Asegurar la comunicación interna respecto de S y SO		E		
Recibir, documentar y responder a la comunicación externa de S y SO	E	C		
Definir mecanismos para la consulta a los trabajadores cuando fuera necesario. Implementarlos y sacar conclusiones	E	C		
Identificar procesos que tengan influencia en los riesgos para la S y SO		E	c	c
Liderar el mejoramiento continuo en S y SO		E	c	c
Verificar y evaluar cumplimiento de la legislación S y SO aplicable		e	e	C

4.4.2 Formación, toma de conciencia y competencia

En la organización, tenemos el Área de Capacitación, que forma parte de Recursos Humanos, ellos se encargan de analizar que el personal sea competente para desempeñar sus tareas teniendo como base su formación, entrenamiento y capacitación. Contrastan el perfil de cada puesto con las aptitudes y conocimientos del trabajador asignado y sobre la base de la brecha existente se planifican las capacitaciones que permitan superarla.

Se maneja la formación para la prevención de los riesgos en Seguridad y Salud en tres niveles diferenciados:

4.4.2.1 Formación general en S y SO para todo el personal que trabaja en la empresa (personal permanente, eventual y contratista)

Es imprescindible para la concientización y sensibilización del personal, así como para su participación entusiasta en los objetivos de seguridad. Se da a conocer la Política del Sistema de Gestión Integrado y Conocimientos de

Seguridad Básicos de Seguridad y Salud, respectivos a sus funciones, tales como:

- La Evaluación de Riesgos en su puesto de trabajo.
- Uso de Equipos de Protección Personal
- Planes de Emergencia
- Protección Contra Incendios
- Salud Ocupacional

Para el personal permanente, lo mencionado se realiza a través del Programa de Capacitaciones de Seguridad y Salud y Charlas Diarias de Cinco Minutos.

Para el personal eventual, visitas e ingresantes se realiza mediante Charlas de Inducción, y para el personal contratista, se realiza mediante un Programa de Capacitaciones para Contratistas. En el Anexo 23 se puede visualizar el Plan de Salud Ocupacional de la Empresa del año 2011.

4.4.2.2 Formación específica en S y SO para los diferentes niveles de responsabilidad dentro de la organización

En Soyuz Perú Bus se pueden establecer cinco niveles de Organización: Dirección; Coordinadores, Jefaturas y Administradores; Analistas; Supervisores y Operarios. Cada nivel dentro de la organización requiere una formación específica adecuada a sus funciones y área de responsabilidad.

En el Comité de Seguridad se capacita a la Dirección y mandos medios sobre índices de evaluación de niveles de seguridad, realización de Charlas de Cinco Minutos, Elaboración de permisos de trabajo, elaboración de inspecciones de Seguridad y Salud Ocupacional, investigación de accidentes, aprobación de procedimientos, etc.

4.4.2.3 Formación para el Área de Salud y Seguridad de la empresa, para asegurar que dispongan de conocimientos actualizados en el tema

La organización se encuentra comprometida a Capacitar al personal del Área de Seguridad y Salud en el Trabajo para que tengan los conocimientos necesarios y actualizados en materia de Seguridad y Salud, y que éstos sean lo más amplios y completos posible, a fin de que puedan desarrollar su trabajo con la mayor eficacia.

Mediante el Área de Capacitación, el personal mencionado es enviado a Capacitaciones Externas, las cuales son financiadas por la Empresa, en temas tales como: Análisis y valoración de riesgos, Factor humano, Monitoreo de Agentes Físicos, Ergonomía, legislación aplicable, técnicas de formación y comunicación.

En nuestro Procedimiento de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos se tiene un aspecto que considera capacitación al personal sobre el riesgo o peligro asociado, si éste no se ha realizado la probabilidad aumenta por lo tanto el riesgo también. En la Resolución de los Incidentes, se detecta deficiencias en el Personal, por falta de entrenamiento, lo que se considera para la Identificación de Temas en la Planificación de las Capacitaciones.

En la planificación anual se incluyen todos los cursos y se define las fechas y el personal que va a ser capacitado, con la suficiente antelación para conseguir los recursos que permitan llevar a cabo las sesiones programadas sin problemas.

Las Sesiones de capacitación tienen en cuenta al público a quienes van dirigidas, su duración no excede los 60 minutos, y se realizan en Salas de Capacitación designadas para tal fin en los locales de Lima y en Provincias, la metodología empleada por el instructor se centra en dinámicas grupales, intercambio de roles, resolución de casos, y practicas con equipos, se ha verificado que el personal retiene y aprende el objetivo de la Capacitación

con esta forma de presentación. Las Charlas de 5 minutos se realizan en el lugar de trabajo. (Ver anexo 24)

Cada capacitación es registrada, se tiene un Formato de Registro de Capacitación grupal, el que se tiene como evidencia para luego registrarse en la base de datos. (Ver anexo 24)

Para la empresa es importante detectar si la capacitación ha sido eficaz, para ello en algunos temas se toma un examen y en otros temas la evaluación se realiza mediante los mismos supervisores quienes verifican el avance en los conocimientos y el desempeño de su personal antes y después de la capacitación. Para evaluar la metodología de la capacitación se realizan encuestas al final de cada exposición. (Ver anexo 25)

Adicionalmente como parte del Proyecto Estratégico "Desarrollo Integral de Conductores y Anfitriones" se esta realizando el Temario y Syllabus, para el desarrollo de una nueva metodología de enseñanza a los Conductores y anfitriones, en el que se encuentra incluida la parte de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Ver anexo 16)

4.4.3 Consulta y comunicación

En Soyuz Perú Bus los empleados, los mandos medios y la Dirección Ejecutiva participa activamente en el desarrollo de buenas prácticas en Seguridad y Salud, nuestra base para lograrlo es la comunicación de la política integrada, los objetivos y los procedimientos.

El flujo de la información se realiza en ambos sentidos, es decir desde la Dirección Ejecutiva y la primera línea de mando al resto de los trabajadores y viceversa. Esta comunicación se puede visualizar en el Grafico 25.



Grafico 25: Comunicación en Soyuz

En Soyuz Perú Bus la comunicación es tanto hacia adentro de la empresa como hacia fuera de la misma, a la primera le denominamos Comunicación Interna y a la segunda Comunicación Externa.

4.4.3.1 Comunicación Interna

La comunicación interna en el Área de salud y seguridad ocupacional está constituida por todas las formas, modos y contenidos de información, que se transmiten entre las personas que integran la empresa y con los contratistas, referidos a ese tema.

Tenemos una comunicación inmediata de todo el personal a la línea jerárquica sobre los aspectos, situaciones o condiciones que hayan observado y que atentan contra la seguridad, por medio del Correo electrónico mediante nuestro Sistema de Incidentes.

La comunicación con los Contratistas se realiza desde la firma del Contrato con el Área de Logística, donde se mencionan los Estándares de Seguridad que deben ser cumplidos, y luego en la ejecución del mismo se tiene comunicación continua con el personal de Seguridad y Salud, de tal manera se verifique el cumplimiento de la normativa y la supervisión de los trabajos.

Los medios de comunicación que se utilizan son:

- Comunicación personal
- Capacitaciones y Charlas de Cinco Minutos al personal
- Boletines "Cercanías Soyuz"
- Anuncios en Periódicos Murales
- Informes de seguridad
- Reuniones
- Carteleras
- Manual del Ayudante
- Manual del Conductor (Ver anexo 26)

En el Plan de Comunicación Interna, Tabla 31 adjunto se pueden ver las Actividades a desarrollar como parte de la difusión de los Valores, Reconocimiento, Procesos, Procedimientos, Intranet, etc.

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA													
Actividad	COSTE/U	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
Campaña de difusión fomentando el respeto entre compañeros.	410.00			1		1		1	1	1			
Establecer espacios de comunicación evocado al reconocimiento de los mejores colaboradores.	300.00				1	1	1	1	1	1	1	1	1
Campaña de difusión del proyecto de Programa de mejoramiento de clima laboral.	450.00				1	1	1	1	1	1	1	1	1
Implementación de personaje de Ferchito dentro de las actividades.	250.00			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Semana de los valores	1,800.00					1							
Concurso de conocimientos sobre procesos y procedimientos	4,500.00									1			
Actualización y Difusión de intranet	250.00			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Capacitaciones y Dinámicas de comunicación	150.00			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Campañas y actividades de difusión de la importancia del puesto de anfitrión y su relevancia dentro de la empresa y el servicio.	750.00			1		1		1		1		1	1
Estandarización, formalización y difusión de documentos de comunicación interna y directivas y además	500			1		1		1		1		1	1

Tabla 31: Plan de Comunicación Interna

a) Comité de Seguridad

Como cumplimiento del D.S.009-2005-TR Soyuz Perú Bus, el día 05/09/2007 ha formado un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, con representantes de los trabajadores y representantes de los empleados. Los primeros fueron elegidos por consenso y los segundos elegidos por la Dirección Ejecutiva.

Las reuniones del Comité se realizan una vez al mes, y la importancia de este Comité radica en la participación y consulta que realizan los trabajadores en las modificaciones, cambios y mejora de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementada en Soyuz. (Ver Anexo 27)

Tres personas representan los trabajadores en la empresa: Un chofer, un anfitrión y un Inspector de Ruta, y los representantes de los empleados son el Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Operaciones y el Administrador de México.

Las principales responsabilidades del representante de los trabajadores son:

- Ser el nexo entre los empleados y las autoridades de la empresa para facilitar las comunicaciones bidireccionales relacionadas con los temas de Seguridad y Salud.
- Involucrar a los trabajadores en el proceso de gestión de riesgos, revisión de la política y objetivos.
- Tomar la iniciativa para lograr la participación de los trabajadores en las consultas sobre Seguridad y Salud.
- Revisando y proponiendo mejoras en los lugares de trabajo.
- Colaborar en la detección de peligros e investigaciones de incidentes.
- Participar activamente en las tareas de prevención de riesgos.

4.4.3.2 Comunicación Externa

La comunicación externa se refiere al ámbito fuera de la empresa, es decir es la que se mantiene con las autoridades, asociaciones diversas, medios de comunicación y público en general.

Los objetivos principales de la comunicación externa son:

- Informar a la población próxima a las industrias sobre aquellos riesgos existentes que puedan afectarle a ella en los Seminarios de Seguridad Vial, y las campañas de difusión de las mismas, realizándose además campañas preventivas de Salud.
- Disponer de planes de respuesta de comunicación ante posibles accidentes, que se pondrían en práctica en colaboración con las autoridades en el marco del plan de emergencias exterior, se encuentran murales y banderolas que contienen, el mapa de evacuación en caso de emergencia y banderolas donde se señala los peligros y riesgos frecuentes en la instalación.

En la Tabla 32 se describe el Plan de Comunicación Externa.

PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA												
ACTIVIDAD	GOSTEJU	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Día del periodista	1,500.00										3	
Conversatorio de Transporte interurbano	4,200.00	1			2			1	2			
Seminario de Seguridad Vial	3,000.00			1		1				1		
Campaña de Difusión de Seguridad Vial	2,000.00				1		1			1		
Visita guiada	1,500.00	1	1			1			1		1	
Incluir en videos acciones de responsabilidad social	1,200.00			2	1	1	1	1	1	1	1	
Voluntariado Soyuz	2,000.00											
Fidelización a clientes	1,200.00		1		1	1	1	1	2	3	2	
Invitación via mail para probar servicio Express	450.00									1	1	
Programa para pasajeros frecuentes	2,500.00			1				1	1			
Campaña de Salud para vecinos	1,500.00						3	2				

Tabla 32: Plan de Comunicación Externa

4.4.4 Documentación

Soyuz Perú Bus tiene un Sistema de gestión que tiene una estructura documental actualizada que le da soporte. Es operado en forma entendible, efectiva y eficiente. Las responsabilidades y actividades se encuentran especificadas en el "Procedimiento de Control de Documentos y Registros". (Ver Anexo 28)

Los documentos que integran el Sistema Integrado de Gestión de SOYUZ y PERUBUS se describen en forma jerárquica. En el Grafico 26 se puede ver la Pirámide de Jerarquía de Documentos en Soyuz.

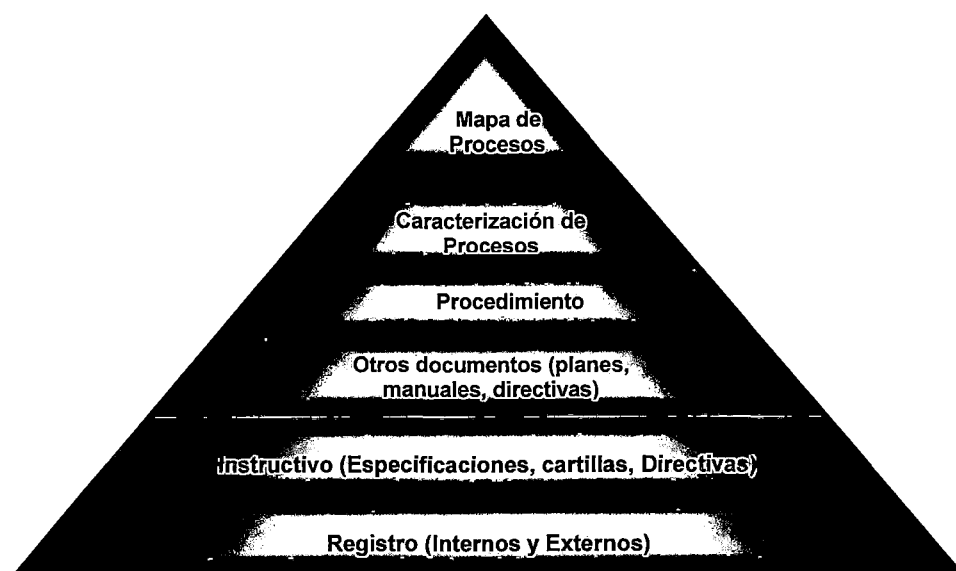


Grafico 26: Pirámide de Jerarquía de Documentación

4.4.4.1 Nivel 1, Mapa de Procesos: Es un esquema en el cual se identifican las entradas y las salidas de todos los procesos de una Organización y la secuenciación que hay entre los mismos.

4.4.4.2 Nivel 2, Caracterización de Proceso: Herramienta de planificación que facilita la gestión y control de los procesos a través de la identificación

de sus elementos esenciales y establecimiento de las interrelaciones con otros procesos.

4.4.4.3 Procedimiento: Describen las actividades que debe realizar el usuario para llegar a un propósito y señalan los medios para registrar los resultados de estas actividades.

4.4.4.4 Otros documentos: Información y su medio de soporte, puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, que pueden ser planes, manuales, directivas, entre otros.

4.4.4.5 Instructivo: Documentos que detalla la forma específica en que se cumple una actividad del procedimiento.

4.4.4.6 Formatos: Documento donde se registra la información necesaria para poder verificar la conformidad de los servicios y evidenciar la ejecución de los procesos y procedimientos.

4.4.4.7 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas o ejecución del proceso (formato lleno).

El Manual del Sistema Integrado de Gestión, describe todo el Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión de Seguridad & Salud Ocupacional. En este manual se encuentra establecida la visión, misión, política y compromisos de la empresa, así como la descripción de los servicios que presta y los enlaces con los procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios del SIG, así como las exclusiones del Sistema de Calidad.

El temario general del Manual de Integrado es:

- Título y alcance
- Índice de contenidos
- Información sobre la empresa y propósito del manual

- Política, objetivos y programas.
- Descripción de los elementos del Seguridad y Salud.
- Mapa de procesos
- Organigramas (Estructura y organización)

La Estructura de los procedimientos e Instructivos del Sistema Integrado de Gestión es de la Siguiete manera:

- **Objetivo:** Establece la razón de ser del documento o instructivo que se va a describir y el beneficio de su aplicación.
- **Alcance:** Especifica el ámbito de aplicación del documento (área, proceso, etc.)
- **Responsables:** Incluye el o los involucrados o los responsables de cumplir el procedimiento o ejecutar la tarea descrita en el documento que se está redactando. Solo se coloca los cargos.
- **Desarrollo:** Metodología y desarrollo concreto de todo el trabajo en forma detallada (pueden usarse como anexos los diagramas, flujogramas y fotos).
- **Procedimientos, formatos y Asociados:** Relación de procedimientos y/o registros que se generan a partir de la redacción del documento y que se encuentran asociados a las actividades detalladas en la misma.
- **Historial de Versión de los Documentos:** En este Ítem se registra el número de revisión, se especifica la sección o párrafo modificado, también se detalla el motivo del cambio realizado, así como la fecha de la actualización de la misma.
- **Requisitos Asociados:** En este campo se detalla el requisito de la norma a la cual se encuentra asociado el documento.

La Secuencia de Elaboración, Revisión y Aprobación de los documentos se realiza en la Tabla 33.

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACION	REVISION	APROBACION
Manual del Sistema Integrado de Gestión	Analista de Calidad/ Analista de Seguridad/ Analista Organizacional	Jefe de Calidad y Seguridad	Director Ejecutivo
Política del Sistema Integrado de Gestión			
Mapa de Proceso	Equipo de Trabajo	Jefe de Calidad y Seguridad/Dueño de Proceso	
Caracterizaciones		Jefe de área/Dueño de Proceso	
Procedimiento			
Otros Documentos (directivas, planos, manuales, planes, entre otros)	Equipo de Trabajo	Jefe de área/Dueño de Proceso	Director Ejecutivo
Instructivos			
Formatos			

Tabla 33: Secuencia de Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos.

4.4.5 Control de la documentación y los datos

Soyuz Perú Bus tiene definido un formato para la elaboración de los documentos que se describe en el "Procedimiento de Control de Documentos y Registros", donde se detalla la emisión, control, aprobación, y método de actualización para adecuarlos a los cambios o modificaciones de la legislación, de la organización, de los equipos y de las propias prácticas. En este documento se ha definido un código para simplificar la identificación de los documentos, se ha designado los responsables de los documentos y se ha definido la metodología para la distribución.

El control de los documentos del SIG almacenados en la base de datos lo realiza la Jefatura de Calidad y Seguridad mediante la administración del INTRANET. El listado de los documentos colgados en el INTRANET, se utiliza

el formato SIG-F-EMC-002 Lista de Maestra de Documentos Internos. (Ver anexo 29)

En el caso de usuarios que requieran una copia física, queda a criterio de la Jefatura de Calidad y Seguridad brindárselo teniendo en cuenta los lineamientos que evita el empleo de documentos no válidos u obsoletos.

El control de los Documentos Externos se realiza mediante el formato SIG-F-EMC-003 Lista Maestra de Documentos Externos. El área legal es encargada de comunicar a la Jefatura Calidad y Seguridad cambios, inclusiones u otros mediante la vía más adecuada a la operación.

La Jefatura de Calidad y Seguridad publica y autoriza, el acceso a los usuarios involucrados con las normas legales, de acuerdo al alcance establecido por el área Legal. En el Grafico 27 se muestra el flujo siguiente se puede especificar la Secuencia de Actividades a seguir para el Control de Documentos.

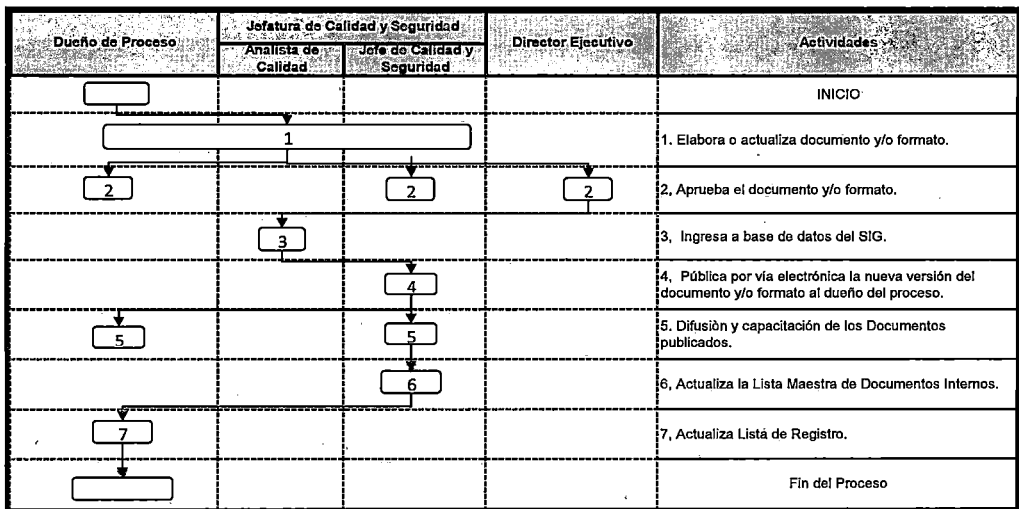


Grafico 27: Flujo de Actividades en el Control de Documentos.

4.4.6 Control operacional

Soyuz Perú Bus pone en práctica los controles de riesgo que fueron establecidos cuando se realizó la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos, la organización realiza la planificación de la implementación de los controles establecidos. (Ver anexo 30)

En el caso de los Procedimientos operativos, luego de la Planificación, se realizan en algunos casos los Procedimientos Operativos que describen los procesos críticos, que incluyen caracterizaciones, diagramas de flujo del proceso e interacción entre las distintas operaciones, que contienen medidas de seguridad, son claros precisos y comprensibles, se encuentran disponibles en el lugar de trabajo y se capacita constantemente al personal para su correcta ejecución.

Algunos ejemplos de procedimientos operativos son:

- Transporte de Carga y Encomienda
- Procedimiento de Traslado de Armas
- Desembarque y Embarque en Centros de Negocio
- Estándar de Trabajo para Contratistas, Proveedores y Subcontratistas
- Inspecciones de Seguridad
- Mantenimiento Correctivo
- Auxilios Mecánicos

Los Proyectos Estratégicos que están enfocados también a la Implementación de Medidas de Control de Seguridad y Salud son los siguientes:

- Potenciamiento del Servicio de mantenimiento y/o reparación de unidades de carga.
- Implementación de la Infraestructura del Terminal de Pisco
- Implementación de Campañas itinerantes de difusión y control de Procedimientos "Caravana de la Calidad y Seguridad".

- Implementación de Sistemas de Seguridad en los buses.
- Implementación de la Gestión de Salud Integral
- Implementación de la Gestión del Reciclaje
- Certificación Iso 9001 y Ohsas 18001 de los Procesos de Ejecución del Servicio y Mantenimiento para el Servicio Estándar y Express.

Los controles aplicados a los riesgos identificados en el lper de Ruta, están enfocados al perfil y capacitación del Conductor. Son los indicados principalmente en los Proyectos:

- Implementación de la mejora de la Calidad del Perfil de los Conductores y Ayudantes, en el que se colocaran mayores exigencias al Perfil del –conductor y Ayudante, exigiéndoles a los primeros tener conocimientos en Manejo Defensivo y Seguridad Vial, así como se implementarán un lugar de descanso diario donde puedan tener distracción PATRA evitar la sobrecarga de trabajo y sus habitaciones serán rediseñadas.
- Implementación de la Unidad de Desarrollo Integral, donde se realizará un Programa de Capacitación Integral al Conductor, donde están considerados los Aspectos de Seguridad: Manejo Defensivo, Seguridad Vial, Reglamento de Transito, Primeros Auxilios y Manejo de Extintores. (Ver anexo 31)

Los controles de riesgo son revisados en forma regular para asegurar la aplicabilidad y efectividad y que los cambios que se han identificado sean implementados, cuando no se ejecuta de la manera que indica el Procedimiento, o se ha producido alguna modificación en el proceso se informa mediante el Sistema de Incidentes, des esta manera se vuelve a evaluar en el lper y colocar el Control modificado.

Se han realizado Procedimientos para tareas específicas que se desarrollan en algunos procesos, por ejemplo en Mantenimiento se tiene procedimientos de:

- Cambio de Aceite de Corona
- Cambio de Aceite de Retardador (Ver Anexo 32)

- Cambio de Caja
- Cambio de alternador
- Cambio de Secador de Aire, etc

4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias

Soyuz Perú Bus evalúa los escenarios de potenciales accidentes y las necesidades para responder ante emergencias, la planificación para su respuesta y la mejora de la efectividad de los mismos.

Se considera la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos como el punto de partida en este proceso pues es allí donde se identifican situaciones que son amenazas potenciales o reales, para definir los escenarios de posibles accidentes o emergencias.

Se tiene dos escenarios importantes, uno de ellos es las Instalaciones de los Locales o Centros de Negocio, donde se tiene afluencia de Clientes, y el siguiente es La Ruta Lima- Nazca, en ambos se han identificado emergencias tales como sismos, incendios, golpes, caídas y en caso del segundo, accidentes vehiculares como choque y atropellos.

Se han realizado dos procedimientos: uno detalla el Procedimiento Ante Emergencia para los locales específicos y el segundo el Procedimiento ante emergencia en Ruta, ambos mencionan los medios técnicos con los que cuenta la empresa:

- Sistemas de alarma
- Iluminación de emergencia, grupo electrógeno
- Medios de escape (libres de obstáculos, señalizados y adecuados a la cantidad de personal que debe salir por ellos)
- Equipos de detección y lucha contra los fuegos (extintores, portátiles, detectores de humo, etc.)

- Equipos de primeros auxilios (botiquines, camillas)
- Medios de comunicación (teléfonos celulares)

La responsabilidad de las Emergencias en los locales recae principalmente en los Administradores de los locales, quienes son los responsables de comunicar a los jefes de brigada quienes se encargaran de organizar sus respectivas brigadas y actuar ante la emergencia.

Como se sabe la tripulación en el Servicio en Ruta esta conformado por el Conductor y el Ayudante, ambos piezas claves para actuar ante emergencias en Ruta, quienes son capacitados en Conocimientos básicos en Primeros Auxilios, Lucha Contra incendios y Evacuación. (Ver Anexo 33)

La participación de las organizaciones de ayuda externa (Cuerpo de Bomberos, Asistencia Médica, Defensa Civil, etc.) será necesaria cuando la emergencia no pueda ser controlada por la propia organización.

El personal en ambos escenarios se encuentra capacitado para poder actuar en los casos de emergencia considerando los distintos niveles de actuación. El nivel primario es el de la persona que se enfrenta directamente a la emergencia, el nivel secundario es cuando actúan las brigadas para contener o eliminar el siniestro y el nivel terciario cuando se busca ayuda externa pues la situación excede las posibilidades de la organización para hacerle frente.

Los planes de emergencias son probados y las prácticas de los mismos llevadas a cabo por medio de simulacros, ya que de esa manera se hacen ajustes para adaptarlos lo más posible a las condiciones reales. Se ha tenido percances como que la alarma no pude prender, el extintor no estaba en su lugar o que la brigada no fue avisada a tiempo, etc. Los simulacros se ejecutan en todos los locales al mismo tiempo, y al final de cada practica se llena el formato de Evaluación del Simulacro, donde se califica al Simulacro, analizando el tiempo de respuesta, recursos y condiciones en las que se ejecuto, de tal manera se mejore con la practica. (Ver Anexo 34)

4.5 VERIFICACION

Las acciones implementadas y la operación de los procesos requiere que se ejerza control para verificar que la mejora continua se esté alcanzando, para ello se mide y monitorea el desempeño, se registra, investiga y toman medidas correctivas y preventivas cuando se detecten desviaciones, tales como incidentes y no conformidades; se controlan los registros, que son los documentos que demuestran el cumplimiento de las acciones requeridas para el control del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud; y se tiene proyectado realizar auditorias internas para verificar si el sistema funciona de acuerdo a lo planificado y la operación es eficaz para los fines para los cuales fue concebida.

4.5.1 Seguimiento y medición del desempeño

Soyuz Perú Bus tiene como primer objetivo de la medición del desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo, proveer información sobre el avance y el estado actual de la estrategia, los procesos y las actividades de la organización para controlar sus riesgos en SSO.

Como parte del Proyecto "Implementación del control Estratégico vía Balanced Scorecard, la empresa tiene objetivo Monitorear a través de un cuadro de mando (pantalla) la evolución de los indicadores de cumplimiento de los objetivos definidos en el Plan Estratégico de la empresa, aquí se encuentran incluidos los indicadores del Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo. En el Anexo 35 se puede visualizar la Ficha del Proyecto mencionado y los indicadores manejados en Soyuz Perú Bus. Los indicadores se tienen como meta una cifra establecida de acuerdo al año anterior, en este caso 2010.

La organización ha definido los parámetros a medir y con que frecuencia de acuerdo a la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos del capítulo 4.1. La Revisión de estos indicadores se realiza mensualmente, presentados en las Reuniones del comité de Seguridad Industrial; se verifica el

cumplimiento, y algún indicador que se pueda presentar por cumplimiento legal se evalúa y adiciona.

En el caso de monitoreos se utilizaran equipos específicos como: medidores de niveles sonoros, muestreadores de aire, medidores de niveles de iluminación, etc., este muestreo se realiza por terceros, exigiéndoles una copia del registro de la ultima calibración.

En Soyuz Perú Bus se maneja dos tipos de Mediciones: (Ver Anexo 36)

4.5.1.1 Mediciones Proactivas.-

Enfocado más a la Prevención de los Incidentes y actuar antes que sucedan e inciden en la Gestión de Seguridad y Salud, pueden avisarnos que no se toman las medidas de control adecuadas, y pueden desencadenar en el evento no deseado.

Los indicadores usados son:

a.- Índice de Cumplimiento de los Controles del Iper.- Es el porcentaje de implementación de los controles que se han diseñados de acuerdo al proceso.

$$\text{ICI} = \frac{\text{Número de Controles Implementados}}{\text{Número de Controles Diseñados}} * 100$$

b.- Índice de Cumplimiento de Requisitos Legales y Otros.- Es el porcentaje de cumplimiento de los Requisitos identificados en la Matriz de Requisitos Legales y Otros.

$$\text{IRL} = \frac{\text{Número de Requisitos L. Implementados}}{\text{Número de Requisitos L. Identificados}} * 100$$

c.- Índice de Incidentes y Enfermedades Ocupacionales Investigados.- Es el porcentaje de Incidentes y enfermedades ocupacionales investigados del total de reportados.

$$II = \frac{\text{Número de Incidentes Investigados} * 100}{\text{Número de Incidentes Reportados}}$$

d.- Índice de Monitoreo de Agentes Físicos y Químicos.- Es el porcentaje de monitoreos realizados respecto a los Programados.

$$IM = \frac{\text{Número de Monitoreos Realizados} * 100}{\text{Número de Monitoreos Programados}}$$

e.- Índice de Cumplimiento del Equipo de Protección Personal.- Es el numero de Incidentes generados por incumplimiento o mal uso del Equipo de Protección Personal (EPP).

$$IEP = \frac{\text{Número de Incidentes por incumplimiento o mal uso de EPP}}{\text{Número de Incidentes Reportados}}$$

f.- Índice de Cumplimiento de Inspecciones de Seguridad.- Es el porcentaje de Inspecciones de Seguridad y Salud Realizadas del total de Programadas.

$$ICI = \frac{\text{Número de Inspecciones Realizadas} * 100}{\text{Número de Inspecciones Programadas}}$$

g.- Índice de Realización de Simulacros.- Es el porcentaje de Simulacros Realizadas del total de Programadas.

$$\text{IS} = \frac{\text{Número de Simulacros Realizados} * 100}{\text{Número de Simulacros Programados}}$$

h.- Índice de Personal Capacitado.- Es porcentaje de personal capacitado en temas de Seguridad y Salud del total de personal de la empresa.

$$\text{IP} = \frac{\text{Número de Trabajadores Capacitados} * 100}{\text{Total de Trabajadores}}$$

i.- Índice de Cumplimiento de Exámenes Médicos Periódico.- Es el porcentaje de personal que ha realizado examen medico periódico (EMP) del total de personal que tiene que pasarlo.

$$\text{IEM} = \frac{\text{Número de Trabajadores que pasaron EMP} * 100}{\text{Número de Trabajadores que deben pasar EMP}}$$

h.- Índice de Seguimiento a Casos Médicos.- Es el porcentaje de casos médicos que están controlados del total de casos detectados en exámenes médicos.

$$\text{ISC} = \frac{\text{Número de Casos Controlados} * 100}{\text{Número de Casos Detectados}}$$

4.5.1.2 Mediciones Reactivas

Son las mediciones que se realizan luego de sucedido el incidente, en la organización se manejan tres indicadores: Frecuencia, Gravedad y Siniestralidad, el ultimo es referido a los incidentes que pueden realizarse con daño material o no, siendo este mas referencial que el primero, ya que los últimos incidentes han producido daños a terceros y no a personal de la empresa, se aplicará desde mediados del 2011.

a.- Índice de Frecuencia de Incidentes con tiempo perdido.- Es numero de incidentes con tiempo perdido ocurrido por cada millón de horas.

$$IF = \frac{\text{Número de Incidentes con tiempo perdido} * 10^6}{\text{Total de Horas-Hombre trabajadas}}$$

b.- Índice de Gravedad.- Es el numero de jornadas perdidas por incidentes con tiempo perdido por cada mil horas trabajadas.

$$IG = \frac{\text{Número de Días Perdidos por Incidentes} * 10^6}{\text{Total de Horas-Hombre trabajadas}}$$

c.- Índice de Siniestros Vehiculares.- Es el numero de Siniestros Vehiculares registrados por el total de Salidas de los buses.

$$ISV = \frac{\text{Número de Siniestros Vehiculares por Salida} * 100}{\text{Número de Salidas del Bus}}$$

En el Anexo 37 se puede verificar los Datos de los Indicadores Reactivos de Frecuencia y Gravedad del año 2010.

4.5.2 Accidentes, incidentes, no conformidades y acción correctiva

4.5.2.1 Investigación de Incidente

En Soyuz Perú Bus, la investigación exhaustiva y rigurosa de los incidentes es un elemento imprescindible en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, es una fuente de adopción de medidas correctivas que evitan la repetición de hechos similares o de otros, con las mismas causas y fallas en la gestión.

Cuando se produce un incidente, dependiendo que evento suceda se actúa según el Plan de Emergencias, luego de haber atendido la misma, se registra de la siguiente manera:

En el Grafico 28 se puede ver como se registra el incidente en el Sistema de Incidentes, puesto de trabajador que envía el incidente, tipo, centro de negocio y el área que se derivara para su análisis de causas y resolución.

The screenshot shows a software window titled 'Registro de Incidentes'. It contains a form with the following data:

Generales	
Nro Incidente	9
Asunto	DERRAME DE COMBUSTIBLE EN GRIFO
Fecha Registro	18/09/2010
Estado	[RES]
Generador de Incidente	
Trabajador	0000000244 SEGURA IZQUIERDO CESAR ANTONIO
Puesto	100 COORDINADOR COMERCIAL C.N 009 ICA
Clasificación de Incidente	
Tipo Servicio	3 Contingencias_Mantenimiento
Sub Tipo	1 Derrame de combustible
Detalle	1 Derrame de combustible
Tipo Incidente	2 INVESTIGACION
Tipo Resolución	1 INC
Area a Derivar	15 MANTENIMIENTO
Sección	1

Grafico 28: Descripción de Registro de Incidentes en el Sistema

En el Grafico 29 se puede ver que también se describe el incidente, ubicación exacta y trabajadores involucrados.

Registro de Incidentes

1 Datos 2 Detalle 3 Lista

Generales

Nro Incidente: 01 Asunto: DERRAME DE COMBUSTIBLE EN GRIFO

Fecha Registro: 18/08/2010 Fecha Inc.: 18/08/2010 Hora: 12:00 Estado: RES

Ubicación Geográfica

G/CN: Agencia: 009 ICA

Ubicación: []

Ruta: []

Rumbo: []

Tramo: []

Descripción del Incidente

Por la presente se le comunica que existe evidencia de un derrame de Petróleo no reportado, el preguntado al Orificio esta comunicando que nadie ha logrado y no sabe nada. El supervisor de turno no sabe nada.

Cesar Segura

Involucrados

Trabajador

Trabajador	Apellidos y Nombres	Puesto	Descripción

Vehículo

Vehículo	Placa	Motivo de Rechazo

Adjuntar Archivo

Grafico 29: Descripción del Incidente en el Sistema, ubicación y trabajadores

Los incidentes que son derivados al Área de Seguridad, son aquellos que involucran daño personal, los cuales son registrados según el formato de “Investigación de Accidentes”, y se realiza el Análisis de causas, identificando los Actos Inseguros, Condiciones Inseguras, Causas Inmediatas; para luego poder encontrar los Factores Personales y Factores de trabajo, Causas Básicas. En el grafico 30 se puede visualizar que se investiga de acuerdo al “Sistema del Domino”,

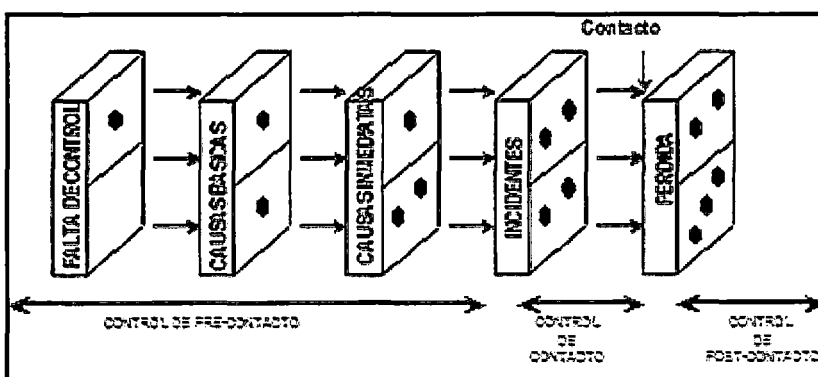


Grafico 30: Método del Domino para investigar Incidentes

Los incidentes que no corresponden al Área de Seguridad también son investigados mediante la metodología de los “5 por que”, hasta llegar a una causa Raíz y se registra la solución y el responsable de la ejecución de la misma. En el Grafico 31 se puede verificar la metodología de resolución antes descrita y en el Grafico 32 podemos verificar que es importante colocar el Responsable del Incidente.

Resolución del Incidente

1 Generales 2 Involucrados 3 Análisis 4 Antecedentes 5 Solución 6 Acciones Correctivas Lista

Nro Incidente: 101 Fecha Incidente: 13/09/2010 Hora: 11:15 Estado Incidente: REC
 Descripción: FALLA MECANICA DEL BUS 109
 Resolución: 1 INC 101 1 Fecha Resolución: 13/09/2010 Estado Resolución: PEN

Que Sucedió?: PROBLEMA CON LOS CAMBIOS. Se llamo al chofer y comunica que la palanca de cambios esta rota por tao se queda en el C

Por Qué?
 Nro Respuesta: 7 POR LA FATIGA DEL MATERIAL Y LOS CAMBIOS BRUSCOS DE OPERACIONES

Nro	Repuesta
3	LAS MARCHAS PARA LA TRASLACIÓN DEL BUS. DEBIDO DEL ROZAMIENTO DEL TUBO CON LA BOCINA LO QUE CAUSA
4	DESGASTE DEL TUBO Y POSTERIORMENTE LA ROTURA DE ESTE
5	POR EL CONSTANTE USO Y LA TENSIÓN (FUERZA) A DIARIO QUE ES SOMETIDO DURANTE CADA CAMBIO
6	DE MARCHA HIZO QUE LA PALANCA SE ROMPA
7	POR LA FATIGA DEL MATERIAL Y LOS CAMBIOS BRUSCOS DE OPERACIONES

Causa Raíz: POR LA FATIGA DEL MATERIAL Y LOS CAMBIOS BRUSCOS DE OPERACIONES
 Tipo Análisis: 1 METODO

Grafico 31: Metodología de Resolución en el Sistema

Resolución del Incidente

1 Generales 2 Involucrados 3 Análisis 4 Antecedentes 5 Solución 6 Acciones Correctivas Lista

Nro Incidente: 101 Fecha Incidente: 13/09/2010 Hora: 11:15 Estado Incidente: REC
 Descripción: FALLA MECANICA DEL BUS 109
 Resolución: 1 INC 101 1 Fecha Resolución: 13/09/2010 Estado Resolución: PEN

Solución: 1 Cambio de la palanca de cambio
 Responsable: 0000000030 PURUGUAY CASTRO EDUARDO ELIECER
 Cargo: 202 SUPERVISOR DE MECANICA

Solución	Descripción	Responsable	Nombres y Apellidos	Cargo	Descripción
1	Cambio de la palanca de cambio	0000000030	PURUGUAY CASTRO EDUARDO ELIECER	202	SUPERVISOR DE MECANICA

Grafico 32: Responsable del Incidente en el Sistema.

Se tiene el Procedimiento de Investigación de Accidentes y Enfermedades Ocupacionales el que:

- Define las responsabilidades y autoridad de las personas involucradas en la implementación, información, investigación, seguimiento y monitoreo de las acciones correctivas y preventivas.
- Requiere que todas los incidentes por mas leves, sean informados.
- Se aplica a todo el personal (trabajadores y contratistas)
- Se asegura que ningún empleado sufra ninguna penalidad como resultado de producir el reporte de incidentes.

En Los Registros de Investigación de Incidentes que maneja el Área de Seguridad realizan, el análisis de Causas mediante el método Ishikawa, se puede ver en el Anexo 38, la resolución de un incidente con daño a terceros. El Registro de Investigación debe tener los siguientes datos:

- Lugar de Incidente
- Responsable del Área
- Afectado o Involucrado
- Días de Descanso médico
- Fuente de lesión
- Descripción del hecho
- Antecedentes dependiendo del tipo de incidente
- Acciones Correctivas
- El análisis de Causalidad identificando los actos, condiciones inseguras, factores personales y factores de trabajo.
- Análisis de Ishikawa
- Acciones de Prevención
- El nombre del investigador y responsable

En el caso de incidentes relacionados al Proceso de Ejecución por atropellos y choques se investiga y registra adicionalmente lo siguiente:

- Verificar si el chofer recibió Capacitación en Manejo Defensivo.
- Ultima fecha de capacitación del Chofer en Manejo Defensivo.
- Horas de Capacitación desde su ingreso.
- Semaforización, conducta del conductor del último mes.
- Antigüedad en el puesto
- Observaciones del Examen Medico Periódico del conductor.
- Fecha y hora del último turno (Programación en el último mes).
- Km. exacto del lugar del Incidente, datos de GPS.
- Información del Mapa de Riesgos en la zona del Incidente.
- Reporte de Velocidad de GPS 15 minutos antes del Incidente.
- Historia de últimos Mantenimientos del Bus
- Declaraciones de la prensa, testigos, etc
- Seguro aplicable al incidente, Responsabilidad Civil para terceros.

También se puede verificar el mismo en el Anexo 38.

Los análisis de causas de los procesos son:

a) Proceso de Gestión Comercial, Programación, Control Operativo, Control Administrativo y Procesos de Soporte.-

En los Procesos mencionados, la cantidad de incidentes de trabajo son bajos, se presenta 1 cada 6 meses y en general es por golpes, caídas que tienen como causa la falta de atención y distracción por parte de los trabajadores y como enfermedad ocupacional dolores de espalda y musculares ya que el trabajo es administrativo y sedentario.

b) Proceso Ejecución del Servicio:**b.1) Actividad Embarque y Desembarque:**

En el embarque y desembarque de pasajeros, la cantidad de incidentes se presenta en promedio 3 al mes, por caídas de pasajeros al bajar del bus, golpes al subir con el televisor, lo que produce incidentes de leve consecuencia, se ha detectado como análisis de causa, la falta de inducción a los pasajeros al embarcarse al bus, y una persona que guíe en ese traslado.

b.2) Actividad Carga Encomienda Estiba y Desestiba.-

En esta actividad se tiene un promedio de 5 incidentes al mes debido a golpes al levantar las cargas, golpes en la cabeza al sacar carga de la misma, realizando el análisis de causas se ha detectado que la falla en el Programa de Mantenimiento Preventivo del mecanismo que opera las bodegas y la falta de Capacitación al personal.

b.3) Servicio en Ruta.-

El Servicio en ruta, es la actividad mas critica de la empresa, se tiene un promedio de 10 incidentes materiales por roce de los buses, y los incidentes con daño personal, el año pasado se tuvo un promedio de 7, de los cuales en ninguno hubo un trabajador afectado de la empresa y si hubieron terceros afectados.

La metodología de análisis empleada detecta que la falta de capacitación en Manejo Defensivo, esto debido a que la programación de los choferes también no se maneja adecuadamente, hace posible que no se pueda tener disponibilidad de ellos.

Además de Manejo Defensivo, también el Reglamento de Transito.

b.4) Gestión del Mantenimiento.-

En el Proceso de Gestión del Mantenimiento se tienen un promedio de 1 incidente por mes, ha habido golpes, cortes en la mano por manipulación de equipos. Se ha identificado que la causa raíz se da por personal que realiza una labor que no es su función y la realiza como

apoyo en el momento, se mejoro el Programa de Capacitación al personal ingresante.

4.5.3 No conformidad, acción correctiva y preventiva

En Soyuz Perú Bus se sigue un procedimiento establecido para tratar la no conformidad, definido como el incumplimiento a una norma.

Los pasos a seguir serán:

4.5.3.1 Acción Inmediata.-

Es la acción que se toma inmediatamente después de detectada la no conformidad o el incidente. El Plan de Respuesta ante Emergencia especifica la manera de actuar en caso de una emergencia.

En el caso de incidentes con daño material, como lo ya descrito se utiliza el Sistema de Incidentes, en el Grafico 33 se puede ver que en el ítem de Generales se debe colocar la Descripción del Siniestro y las Acciones que se tomaron en dicho momento.

Grafico 33: Acción Inmediata en el Sistema de Incidentes.

En el Informe de Investigación de Incidente, las Acciones Correctivas se coloca luego de la Descripción (Ver Tabla 35) , en el Caso de Incidentes por atropello o choque en Ruta se actúa de acuerdo al Plan de emergencias señalado en el anexo 39.

ACCIONES INMEDIATAS QUE SE HAN TOMADO.	
Descripción de las acciones	
1	El Sr. Cesar Segura se acerco al lugar para constatar los hechos.
2	Se encontraron dos personas fallecidas llevadas a la Morgue y las personas heridas fueron llevadas al Hospital Santa Maria del Socorro.
3	El bus fue llevado a la Comisaría y el chofer para brindar las declaraciones
4	El chofer no fue programado hasta pasar por la Evaluación Psicológica que determine su aptitud para volver a trabajar.
5	El chofer pasara por el Curso de Capacitación para Choferes y renovar sus labores

Tabla 35: Acciones Inmediatas de Informe de Investigación de Incidente.

4.5.3.2 Acción Correctiva:

Las acciones correctivas son las que se toman para eliminar la causa raíz de las no conformidades e incidentes identificados para prevenir su recurrencia. En la Gestión de Seguridad y Salud en Soyuz se considera la identificación e implementación de acciones y medidas correctivas a corto plazo y también aquéllas que corresponda a largo plazo, la evaluación de cualquier impacto sobre los resultados de la identificación de peligros y evaluación de riesgos, el registro de cualquier cambio en los procedimientos resultante de dichas acciones correctivas o de la nueva identificación de peligros, evaluación y control de riesgos realizada y la aplicación del control de riesgos o modificación de los controles existentes para asegurar que las acciones correctivas tomadas han sido efectivas. En el gráfico 34 se puede visualizar que en el Sistema de Incidentes debe colocarse un responsable y tiempos de ejecución de las medidas a tomar.

Medida	Descripción	Responsable	Nombres y Apellidos	Cargo	Descripción	Fecha Propuesta	Fei Cte

Grafico 34: Responsables y plazos a ejecutar medidas correctivas en Sistema de Incidentes

Luego que el Área y persona responsable aceptan el incidente, en el sistema se verifica que se detalla al Responsable de la implementación de dicha acción y fecha propuesta de ejecución de la misma.

4.5.3.3 Acciones Preventivas:

Son las acciones tomadas para evitar la ocurrencia de accidentes, incidentes y no conformidades potenciales.

En el Sistema de Incidentes no se maneja actualmente un ítem que indique las Acciones Preventivas, se colocará un ítem, y capacitación al personal entre la diferencia entre ambas premisas y de esta manera tener un análisis mas profundo del incidente.

En los informes de investigación para Incidentes con daño personal si se considera Acciones preventivas, que indican responsable y fecha de ejecución. En la Tabla 36 se puede ver algunas medidas preventivas que se tomaron en caso de Incidentes en Soyuz.

ACCIONES PREVENTIVAS			
Descripción de las Acciones	Responsable	Fecha de ejecución.	
1	Definir el Número de Horas de Capacitación en Manejo Defensivo por cada Conductor en cada mes.	Calidad- RRHH- Operaciones	10/12/2010
2	Realizar la Programación de los Choferes para las Capacitaciones	RRHH- operaciones	10/12/2010
3	Implementar un nuevo método de Capacitación y evaluación a los conductores en Manejo Defensivo	Calidad- RRHH- Operaciones	15/01/2011
4	Redefinir el mapa de Riesgo y el Manual del Chofer y difundirlo	Calidad- RRHH- Operaciones	15/01/2011
5	Potenciar las competencias de los Choferes y Monitores programando Capacitaciones de Manejo Defensivo con Capacitador de Rimac Seguros.	Calidad- RRHH- Operaciones	15/01/2011

Tabla 36: Acciones Preventivas en Caso de Incidentes.

4.5.3.4 Seguimiento

Se realiza seguimiento a las Acciones Correctivas, en el formato de Responsables y fecha de implementación también se tiene una fecha de cierre prudencial para la ejecución, cuando esto no se cumple se considera al incidente como "pendiente" (Ver Circulo rojo en Grafico 35), y si se realiza se visualiza como "Cerrado", de tal manera que se puede verificar cuales son los que aun no implementan y garantizar su ejecución.

Grafico 35: Seguimiento de Incidentes en Sistema

4.5.4 Gestión de registros

En la organización, los registros del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo son documentos demostrativos de la prevención de incidentes se lleva a cabo de manera efectiva. Los registros del Sistema de Gestión se han documentado mediante formatos establecidos son mantenidos, permanecen legibles y adecuadamente identificados.

El tiempo de conservación de los Registros será de 5 años, en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros se detalla el mismo, la confidencialidad y el almacenamiento.

Los Registros que se manejan en Soyuz Perú Bus, como cumplimiento al D.S.009-2005-TR son:

- Registros de Exámenes Médicos de Entrada, Periódicos y Salida.(Anexo 13)
- Registro de Investigación de Accidentes y Enfermedades Ocupacionales. (Anexo 38)
- Registro de Monitoreo de Agentes Físicos y Químicos (Ver Anexo 40)
- Registro de Estadísticas de Seguridad y Salud (Anexo 37)
- Registro de Equipos de Emergencia
- Registro de Equipos de Protección Personal
- Registro de Inspecciones de Seguridad y Salud (Ver Anexo 41)
- Registro de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos. (Ver anexo 11)
- Registro de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos en Ruta (Ver anexo 12)
- Registro de Capacitaciones (Ver anexo 24)

4.5.5 Auditoría interna del sistema de gestión de seguridad

En Soyuz Perú Bus, las auditorías del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud constituyen el proceso en el que se revisa y evalúa la efectividad de su Sistema. Durante el mismo se revisa la política, los procedimientos, las condiciones y prácticas de trabajo.

La organización ha definido un procedimiento el cual ha sido aprobado por la Dirección, que define la metodología para la planificación, implementación, ejecución y actividades de seguimiento de las auditorías. También se establecen los requisitos para calificar y designar a los auditores en el Procedimiento de Auditorías Internas (Ver anexo 43); sin embargo no se ha realizado aun un Programa de Auditorías internas, pero si se encuentra en la Gestión de Proyectos diseñarlo y ejecutarlo. El criterio para la Auditoría será la norma Ohsas 18001:2007.

Las auditorías internas serán conducidas por personal de la empresa. Los auditores han sido capacitados y certificados por una empresa externa, como Auditores Binorma Iso 9001 y Ohsas 18001. (Ver anexo 43).

Para la planificación de las auditorías se elaborara un Plan de auditoria, donde constan detalles suficientes de los lugares, personal y horarios a auditar. Este plan será enviado al sector auditado con la debida anticipación. Se realizó una Auditoria Binorma Iso 9001:2008 e Ohsas 18001:2007 a LVM Inversiones, empresa que se encarga de traslado de petróleo, del Grupo Soyuz. (Ver anexo 44)

Como resultado de la auditoria se elaborará un informe detallado de la evaluación de la efectividad de los procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, el nivel de cumplimiento de los procedimientos y prácticas y cuando correspondiera, las no conformidades detectadas. Los informes de auditorías serán claros precisos y completos y deberán ser informados oportunamente al área auditada y a la dirección.

Del análisis de los resultados de las auditorías se definirán las acciones correctivas que correspondan. Ver Anexo 45, el informe del Plan de Auditoría de la empresa LVM Inversiones del Grupo Soyuz.

4.6 REVISION POR LA DIRECCION

La revisión por la dirección en Soyuz Perú Bus, es un proceso de revisión que es clave para la mejora continua y determina que el sistema está vivo y en uso diariamente, y si es eficaz. La Dirección muestra interés en el Sistema y concientiza a los empleados de su seriedad respecto del uso del sistema para mejorar el desempeño de Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización.

Diariamente y a cada momento la Dirección puede verificar la eficiencia del Sistema mediante el sistema de Incidentes, respondiendo inmediatamente a los correos, mostrando su preocupación y insistiendo en una solución inmediata.

Asimismo las jefaturas de la empresa manejan su Gantt de Implementación de sus Programas en sus respectivas áreas cada viernes, de tal manera que la Dirección revisa el funcionamiento del SG S y SO para evaluar si está siendo adecuadamente implementado y permanece apropiado para que la organización alcance sus objetivos y cumpla con lo fijado en su política.

En las Reuniones del Comité de Seguridad que se realizan mensuales se presenta a la Dirección, los avances y problemas que se dan en la implementación en el Sistema de Gestión; este elemento exige que, periódicamente, la alta gerencia asegure que está operando de acuerdo a lo planificado. De no ser así, se proporcionan los recursos para la acción correctiva. Para aquellas áreas en donde no hay problemas, la gerencia proporciona programas de mejora.

Uno de los objetivos principales de la revisión por la dirección es evaluar si se han seguido las directrices y procedimientos implementados para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

El segundo objetivo de la revisión por la dirección es evaluar los objetivos S y SO, así como de indicadores de desempeño, que a menudo se vuelven obsoletos debido a cambios en los requisitos legislativos cambiantes, en las condiciones o el medio ambiente de trabajo. Además, la revisión por la dirección

debe determinar si se está cumpliendo con los objetivos S y SO y los recursos financieros son adecuados para apoyar el SG S y SO.

Para la revisión por la dirección se tienen en cuenta los siguientes datos de entrada:

- Los incidentes registrados en el Sistema.
- Las comunicaciones de las partes interesadas, incluidas las quejas.
- El grado de cumplimiento de los objetivos y metas
- El estado de las acciones correctivas y preventivas
- El seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección
- Los cambios en las circunstancias incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos.

En el Grafico 36 se puede visualizar la importancia de las Auditorías y su relación en las etapas del sistema de Gestión en Soyuz.

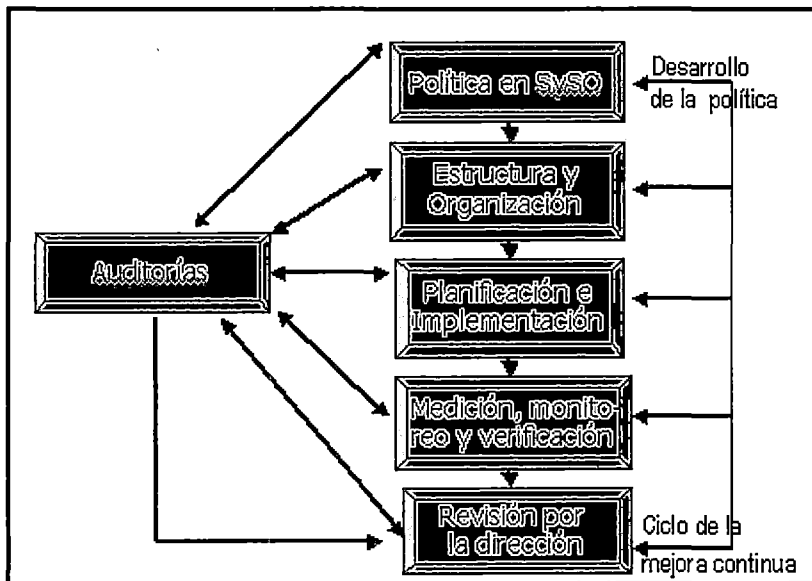


Grafico 36: Auditorías y su Relación en el sistema de Gestión de Seguridad en Soyuz.

CONCLUSIONES

1.- La Dirección Ejecutiva mediante su persona y su Representante participa activamente de la Implementación del Sistema de Gestión y Salud Ocupacional, haciendo que los mensajes lleguen a toda la organización a través de la línea de mando, lo que es sumamente importante ya que facilita el compromiso del personal.

2.- Se tiene como beneficio de la implementación del Sistema, hasta la actualidad: La Reducción de incidentes proporcionando un marco para la identificación de peligros y evaluación de riesgos. Se tiene un sistema de medición del desempeño de estándares de seguridad y permite desarrollar la mejora; mayor satisfacción y espíritu de pertenencia de los empleados; aumento de conocimiento de Seguridad y Salud; cambio en la cultura organizacional gracias a la mayor conciencia y compromiso en seguridad del personal.

3.- La mejora ha significado para la empresa ahorro en costos derivados de juicios y demandas legales, daños en las instalaciones, daños en equipos, buses, herramientas; disminución de demoras e interrupciones en la operación; lo cual ha significado mas oportunidades en el mercado, Sur Chico, Lima a Ica, restableciendo la confianza de nuestros clientes.

4.- Siendo una empresa de transporte con mayor numero de salidas en el mercado, la publicidad adversa acerca del desempeño deficiente respecto a cuestiones vinculadas a Seguridad, la Salud de los empleados o accidentes mortales, catapultan a la empresa en los medios (noticias "amarillistas"), con una exposición que puede ser altamente dañina; por lo que los Resultados de nuestro Sistema de Gestión colabora con la mejora de la imagen y la mejor relación con los "Stakeholders", que son vitales para el crecimiento de la empresa.

5.- Uno de los mayores obstáculos y barreras para la implementación fue cambiar la Creencia respecto a la complejidad de la misma y la burocracia que genera el Sistema; y la Resistencia al cambio lo que fue cambiando con las Capacitaciones y el involucramiento de cada Jefe en todas las etapas de la implementación.

6.- El Sistema de Incidentes, es un factor clave en la empresa, que permite que cualquier trabajador pueda manifestar algún incumplimiento al procedimiento o normativa establecida, se puede visualizar por todos y permite la investigación y resolución favoreciendo la mejora continua.

7.- La empresa pone énfasis en realizar las investigaciones de incidentes, y la evaluación de controles en la eliminación del riesgo en la fuente, medio, teniendo como ultima opción, el uso de equipo de Protección Personal.

8.- La implementación del Sistema de Seguridad de manera integrada con el sistema de Calidad lo hace mas eficiente, realizando las evaluaciones de riesgo a los procesos, sistema dinámico, que permite generar menor documentación, reducción de costes e implementación, mejora de la percepción favoreciendo que toda la organización hable el mismo lenguaje, y mejora de la imagen al tener los dos Sistemas en desarrollo.

9.- La empresa realiza su implementación actual ha tomado como referencia la normativa Ohsas 18001, la que brinda un modelo genérico para desarrollar de manera eficiente el Sistema, se toma como una buena practica que proporciona fortaleza, flexibilidad y bases adecuadas para el desarrollo de una cultura sostenible de salud y seguridad de la organización, la empresa tiene como Proyecto certificar el Servicio Express y Vip de manera Integrada: Iso 9001 y Ohsas 18001 el Servicio Estándar el 2012.

10.- Mediante la elaboración de trabajos como el presente, las empresas de transporte podrán establecer un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo para empresas en este rubro, ya que actualmente son contadas las Empresas que tienen un Sistema de Gestión de Seguridad en proceso de implementación. Soyuz es la única empresa que posee este Sistema de transporte interurbano con Paraderos oficiales establecidos.

11.- Se puede constatar que el Proceso de Ejecución del Servio, actividad de Servicio en Ruta es el proceso de control clave, en donde se aplicaron medidas de control particulares Luego del análisis de Riesgo en ruta: el desarrollo del

Proyecto de Desarrollo Integral de los Conductores y anfitriones; colocando a la Capacitación de Manejo Defensivo.

12.- El 2010 se desarrollo el Planeamiento Estratégico de la empresa, en cual se desarrollaron proyectos Estratégicos estrechamente vinculados con la mejora de la Seguridad y Salud de los trabajadores, como Clima Laboral, Desarrollo Integral y mejora de la calidad de vida de Conductores y Ayudantes; Certificación Ohsas 18001 en el Servicio Express y Vip; e implementación del Programa de Responsabilidad Social.

13.- Para la elaboración del Programa de Seguridad y Salud, se elaboro la Matriz de Requisitos legales, cumpliendo la normativa nacional del Ministerio de Transportes y comunicaciones, y teniendo una estrecha relación con representantes del Sector mencionado, asimismo el cumplimiento con las medidas establecidas por Sutran, en pro de la disminución de accidentes de transito en el ámbito nacional.

14.- Se puede evidenciar que los Organismos fiscalizadores como el Ministerio de Transportes y Sutran no se abastecen para controlar la totalidad de Empresas de transporte en el Perú, ya que son muchas las que aun no respetan el limite de velocidad establecido y tampoco normas de Seguridad en general.

15.- La metodología moderna como: Capacitaciones innovadoras como: uso de manuales mediante caricaturas, para la difusión de los Procedimientos de Seguridad y Calidad de la Empresa y un Programa de Capacitaciones estricto, ha ayudado a la sensibilización y concientización del personal.

RECOMENDACIONES

1.- De acuerdo al contenido del presente trabajo, se recomienda a los sectores de transporte utilizarlo como referencia, de manera especial del análisis de Riesgo de la Ruta Lima-Nazca; y los Mapas de Riesgo en dicha zona, las demás empresas de transporte puedan identificar a que riesgos están expuestos.

2.- Se recomienda a las empresas de transporte que se veen afectadas por incidentes, realizar una mejor difusión con los Stakeholders de los avances que se tienen con respecto a su sistema de Gestión de Seguridad y de esta manera se pueda verificar el compromiso de la empresa con los clientes externos y la comunidad.

3.- Se ha identificado que la empresa no realiza más capacitaciones con los conductores debido al desorden que existe en la asignación de recursos (Conductor- Anfitrión) en la Programación diaria, la cual se realiza cada cinco minutos; por lo tanto no se puede dar mayor numero de capacitaciones. Se recomienda solucionar este cuello de botella, que es origen de además otros problemas, así se puede abarcar a la totalidad de los conductores, crítico en el Sistema de Gestión de Seguridad.

4.- Se recomienda al Ministerio de Transportes y Comunicaciones así como a la Sutrán, que realice las mejoras de la pista a Cañete y el Ovalo Cerro Azul-Cañete lo inauguraron y no colocaron la señalización correspondiente, al mes siguiente, pusieron flechas que cambiaron el sentido y no tomaron las medidas adecuadas en consideración que son buses los que transitan por ese lugar, generando una zona de alto riesgo de choques, verificar los diseños se realicen de acuerdo a los vehículos que transitan por allí.

5.- Se recomienda que se designe un mayor Presupuesto para el Área de Seguridad y Salud Ocupacional que permite realizar estudios de investigación más minuciosos en pro de mejorar el sistema

6.- Se recomienda a las empresas de transporte tener un Programa de Vigilancia medica a los Conductores teniendo en cuenta los problemas de columna por la postura, colocar sillas ergonómicas para el conductor y realizar seguimiento

minuciosos de los Exámenes médicos, haciendo firmar una carta de compromiso al trabajador.

7.- Se recomienda a Soyuz Perú Bus y a las empresas de transporte formar Escuelas para Conductores en sus empresas, teniendo en consideración que el Reglamento de Transito tiene puntos críticos que se aplican de manera especial para Buses, ya que no cuentan con las mismas dimensiones que un vehiculo cualquiera, y se necesita capacitación exhaustiva en ese tema. No se tiene mucha plaza de conductores con experiencia y brevets A3.

8.- Se recomienda alas personas que se encargan de implementar los sistemas de Gestión de Seguridad que el punto mas importantes es convencer a la Dirección y la línea de mando para su participación y compromiso ya que de lo contrario es difícil conseguir resultados y conseguir el éxito.

BIBLIOGRAFIA

- 1) Accidentes de Transito en el Perú ¿Casualidad o Causalidad? Luis Chia Ramírez, del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Setiembre del 2010.
- 2) Curso de Auditor Líder Ohsas 18001, TUV Rheiland Academy,2011
- 3) Curso de Implementación de Sistemas Integrados Iso 9001, Ohsas 18001 e Iso 14001 del Instituto para la Calidad, 2010.
- 4) Decreto Supremo 009-2005- TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, del Ministerio de Trabajo del 29 de Setiembre del 2005.
- 5) Decreto Supremo 017-2009-MTC, Reglamento Nacional de Administración de Transporte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del 22 de abril del 2009.
- 6) Decreto Supremo 033-2001-MTC Reglamento Nacional de Transito del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del 25 de Julio del 2001.
- 7) Decreto Supremo 058-2003-MTC Reglamento Nacional de Vehículos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del 11 de Noviembre del 2003.
- 8) Decreto Supremo 42F, Reglamento de Seguridad Industrial del 22 de Mayo de 1964.
- 9) Directiva 043-2004- MINSA Directiva que establece Procedimiento para elaboración de Planes de Respuesta frente a Emergencias y Desastres del Ministerio de Salud del 30 de Setiembre del 2004.
- 10) Enciclopedia del Organismo Internacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. Disponible en: <http://www.insht.es/portal/site/Insht>

- 11)** Ley 27181, del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del 27 de Junio del 2008.
- 12)** Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Disponible en <http://www.mtas.es/insht/principal>
- 13)** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú. Disponible en <http://www.mintras.gob.pe>
- 14)** Occupational Health and Safety Management systems specification Ohsas 18001: 1999. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- 15)** OIT, La Prevención de los Accidentes. Editorial Alfaomega, 1991.
- 16)** Seguridad Industrial: Un enfoque integral I. Cesar Ramírez Cavassa del 2005

ANEXOS

1.- De acuerdo al contenido del presente trabajo, se recomienda a los sectores de transporte utilizarlo como referencia, de manera especial del análisis de Riesgo de la Ruta Lima-Nazca; y los Mapas de Riesgo en dicha zona, las demás empresas de transporte puedan identificar a que riesgos están expuestos.

2.- Se recomienda a las empresas de transporte afectadas por incidentes, realizar una mejor difusión con los Stakeholders de los avances que se tienen con respecto a su sistema de Gestión de Seguridad y de esta manera se pueda verificar el compromiso de la empresa con los clientes externos y la comunidad.

3.- Se ha identificado que la empresa no realiza más capacitaciones con los conductores debido al desorden que existe en la asignación de recursos (Conductor- Anfitrión) en la Programación diaria, la cual se realiza cada cinco minutos; por lo tanto no se puede dar mayor número de capacitaciones. Se recomienda solucionar este cuello de botella, que es origen de además otros problemas, así se puede abarcar a la totalidad de los conductores, crítico en el Sistema de Gestión de Seguridad.

4.- Se recomienda al Ministerio de Transportes y Comunicaciones así como a la Sutrán, que realice las mejoras de la pista a Cañete y el Ovalo Cerro Azul-Cañete lo inauguraron y no colocaron la señalización correspondiente, al mes siguiente, pusieron flechas que cambiaron el sentido y no tomaron las medidas adecuadas en consideración que son buses los que transitan por ese lugar, generando una zona de alto riesgo de choques, verificar los diseños se realicen de acuerdo a los vehículos que transitan por allí.

5.- Se recomienda que se designe un mayor Presupuesto para el Área de Seguridad y Salud Ocupacional que permite realizar estudios de investigación más minuciosos en pro de mejorar el sistema

6.- Se recomienda a las empresas de transporte tener un Programa de Vigilancia médica a los Conductores teniendo en cuenta los problemas de columna por la postura, colocar sillas ergonómicas para el conductor y realizar seguimiento

ANEXO 1

Tabla 1

TRAFICO DE PASAJEROS ESTIMADO EN EL TRANSPORTE INTERPROVINCIAL, SEGÚN REGION O DEPARTAMENTO DESTINO: 2000 - 2009										
REGION O DPTO.	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
TOTAL	56,453,223	58,545,519	56,333,719	54,317,471	57,267,891	58,599,608	60,555,058	63,065,931	64,996,428	69,957,988
AMAZONAS	149,465	147,334	149,405	149,394	138,493	157,279	179,147	169,902	366,474	373,908
ANCASH	2,502,752	2,797,055	1,966,608	1,965,733	2,059,731	2,109,060	2,136,511	2,291,316	2,374,083	2,250,386
APURÍMAC	377,309	404,240	351,588	349,626	421,050	433,340	449,239	336,517	418,529	392,571
AREQUIPA	5,091,364	5,861,522	5,672,216	5,305,811	5,243,781	5,399,615	5,967,021	5,658,323	4,912,899	5,217,018
AYACUCHO	800,727	789,402	786,178	783,235	829,360	854,808	837,837	845,554	835,862	738,539
CAJAMARCA	1,180,780	1,082,941	1,196,146	1,135,539	1,372,319	1,444,891	1,686,900	1,670,585	1,713,249	1,761,417
CUZCO	919,514	933,552	1,064,876	1,012,132	1,093,723	1,310,713	1,601,354	2,241,429	2,471,953	2,712,505
HUANCAVELICA	498,900	500,673	473,951	470,189	555,090	593,403	666,730	704,538	711,188	781,083
JUNÍN	3,062,672	2,874,361	3,065,994	2,954,739	3,170,309	3,244,488	3,422,073	3,324,977	3,251,897	3,083,144
LA LIBERTAD	3,314,250	3,162,297	3,139,892	2,980,628	3,761,090	3,834,948	3,863,248	3,644,918	3,713,718	3,429,926
LAMBAYEQUE	2,594,984	2,582,311	2,861,867	2,845,234	3,117,197	3,253,174	3,290,273	3,145,650	3,273,417	3,138,789
LIMA	22,068,944	22,818,522	21,841,673	20,610,296	20,519,002	20,752,293	19,070,663	20,749,020	22,067,910	28,568,346
LORETO	50,374	50,589	50,613	37,001	51,015	54,867	81,363	71,510	79,605	98,601
MOQUEGUA	1,705,850	1,572,347	1,628,500	1,510,505	1,479,703	1,512,221	1,648,935	1,570,218	1,515,715	1,228,432
PASCO	1,257,145	869,373	845,958	841,446	884,709	892,017	935,718	699,800	727,171	798,481
PIURA	1,572,026	2,304,349	2,300,555	2,134,154	2,071,915	2,081,469	3,943,989	3,587,073	3,678,397	2,804,830
PUNO	1,385,591	1,409,561	1,035,789	883,875	988,667	1,099,928	1,104,658	1,589,034	1,593,599	1,724,394
SAN MARTÍN	325,667	207,837	223,958	221,521	352,460	366,304	419,500	369,944	332,211	302,804
TACNA	1,413,430	1,685,591	1,600,074	1,473,058	1,524,343	1,542,780	1,676,296	1,705,515	1,747,057	1,715,155
UCAYALI	75,099	240,918	231,778	205,874	217,376	226,332	351,888	369,344	331,312	333,845

Fuente: Policía Nacional del Perú

ANEXO 2

Tabla 1

	2009	2010	Tasa de Crecimiento Anual
TOTAL	1,732,834	1,798,869	3.8
AMAZONAS	2,292	2,375	3.6
ANCASH	21,309	22,107	3.7
APURIMAC	3,973	4,108	3.4
AREQUIPA	98,270	102,052	3.8
AYACUCHO	5,572	5,764	3.4
CAJAMARCA	13,563	13,976	3.0
CUZCO	42,175	43,525	3.2
HUANCAVELICA	1,291	1,341	3.9
HUANUCO	11,382	11,769	3.4
ICA	25,691	26,780	4.2
JUNIN	49,404	51,184	3.6
LA LIBERTAD	156,646	163,386	4.3
LAMBAYEQUE	43,689	45,198	3.5
LIMA	1,106,444	1,148,438	3.8
LORETO	5,089	5,271	3.6
MADRE DE DIOS	941	979	4.1
MOQUEGUA	12,692	13,203	4.0
PASCO	7,187	7,518	4.6
PIURA	34,650	36,102	4.2
PUNO	31,645	32,836	3.8
SAN MARTIN	9,977	10,353	3.8
TACNA	38,457	39,804	3.5
TUMBES	3,054	3,149	3.1
UCAYALI	7,441	7,651	2.8

Fuente: Policía Nacional del Perú

Tabla 2

CLASE DE VEHICULO	2000	2001	2002 R/	2003 R/	2004 R/	2005 R/	2006 R/	2007 R/	2008 R/	2009
TOTAL	1,162,859	1,209,006	1,248,512	1,342,288	1,361,403	1,440,017	1,473,530	1,534,303	1,640,970	1,732,834
AUTOMOVIL	580,710	597,306	610,270	643,848	646,497	673,647	681,538	696,897	735,314	766,742
STATION WAGON	136,221	153,304	173,315	197,700	209,908	227,338	237,562	250,979	261,441	274,566
CMTA. PICK UP	143,871	144,353	144,454	155,251	155,951	165,875	168,756	176,111	187,940	196,833
CMTA. RURAL	108,184	115,002	118,934	126,391	129,077	137,941	146,434	159,829	184,328	207,067
CMTA. PANEL	19,498	20,408	21,729	23,515	24,930	26,850	28,177	29,684	32,498	34,172
OMNIBUS	44,820	44,752	44,337	46,193	45,851	47,783	47,373	48,542	49,882	51,563
CAMION	100,845	102,901	102,714	109,862	109,019	115,576	116,485	120,661	129,295	137,407
REMOLCADOR	13,790	14,565	15,312	17,107	17,282	17,602	18,319	20,872	24,890	26,457
REMOLQUE	14,920	16,415	17,447	22,416	22,888	27,400	28,386	30,728	35,382	38,027
Fuente: Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP.										

ANEXO 4

Grafico 1

Nº	CONCESIONARIO	NOMBRE DE LA CONCESIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE		PLAZO / MODALIDAD	INV. TOTAL COMPROME TIDA US\$ (MM)	LONGITUD (KM)
				CONTRATO				
1	Concesionaria IIRSA Ilorte S.A.	Eje Multimodal Amazonas Norte	Piura, Lambayeque, Loreto, Cajamarca, Amazonas, San Martín	17/06/2005		25 años / Cofinanciada	358.99	955.0
2	Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.	IIRSA Centro Tramo 2	Lima, Junín, Cerro de Pasco	27/09/2010		25 años / Autosostenible	100.00	377.0
3	Survial S.A.	Tramo N° 1 del Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú Brasil	Ica, Cusco, Apurímac, Ayacucho	23/10/2007		25 años / Cofinanciada	138.43	757.6
4	Concesionaria Interoceánica Sur-Tramo 2 S.A.	Tramo 2 del Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú Brasil	Cusco	04/08/2005		25 años / Cofinanciada	602.16	300.0
5	Concesionaria Interoceánica Sur-Tramo 3 S.A.	Tramo 3 del Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú Brasil	Madre de Dios	04/08/2005		25 años / Cofinanciada	508.05	403.0
6	Intersur Concesiones S.A.	Tramo 4 del Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú Brasil	Puno	04/08/2005		25 años / Cofinanciada	458.62	305.9
7	Concesionaria Vial del Sur S.A.	Tramo N° 5 del Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú Brasil	Arequipa, Moquegua, Puno	24/10/2007		25 años / Cofinanciada	171.96	627.1
8	Consorcio Vial del Sol S.A.	Autopista del Sol (Trujillo – Chiclayo – Piura – Sullana)	La Libertad, Lambayeque, Piura	25/08/2009		25 años / autosostenible	360.000	475
9	Autopista del Ilorte S.A.C.	Red Vial 4	Lima, Ancash, La Libertad	18/02/2009		25 años / Autosostenible	286.16	356.2
10	IIRVIAL S.A.	Red Vial N° 5	Lima	15/01/2003		25 años / Autosostenible	75.05	182.7
11	COVIPERU S.A.	Red Vial N° 6	Lima, Ica	20/09/2005		30 años / Autosostenible	228.59	221.7
12	Concesión Canchaque S.A.	Empalme 1B-Buenos Aires-Canchaque	Piura	09/02/2007		15 años + período de construcción / Cofinanciada	35.74	78.1
13	Obras de Ingeniería S.A.	Nuevo Mocupe Cayallí – Oyotún	Lambayeque	26/01/2009		15 años / Cofinanciada	23.58	46.8
14	Consorcio Concesión Chancay Acos S.A.	Ovalo Chancay Hualal Acos	Lima	20/02/2009		30 años / Cofinanciada	67.29	76.5

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

ANEXO 5**Tabla 1**

SS-O-SSO-013 NORMAS LEGALES DE SOYUZ PERU BUS		
Identificador	Sumilla	Fecha de Publicación
Decreto Supremo 42F	Reglamento de Seguridad Industrial	22/05/1964
Decreto Supremo 015-2005-SA	Norma Técnica que regula los Valores Limites Permisibles para agentes químicos en el Ambiente de Trabajo.	04/07/2005
Ley 29338	Ley de Recursos Hídricos	31/03/2009
Resolución Ministerial 148-2007-TR	Reglamento de Constitución y Funcionamiento del Comité y Designación de Funciones del Supervisor de Seguridad Industrial.	01/06/2007
Decreto Legislativo 635	Código Penal del Perú	08/04/1991
Constitución Política del Perú de 1993	Constitución Política del Perú de 1993	30/12/1993
Ley 26842	Ley General de Salud	20/07/1997
Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	24/07/2001
Resolución Ministerial 449-2001-SA/DM	Norma Sanitaria para Trabajos de Desinsectación, Desratización, Desinfección, Limpieza y Desinfección de Reservorios de Agua, Limpieza de Ambientes y de Tanques Sépticos	30/07/2001

Decreto Supremo 058-2003-MTC	Reglamento Nacional de Vehículos	11/11/2003
Decreto Supremo 085-2003-PCM	Reglamento de estándares nacionales de calidad ambiental para ruido	30/10/2003
Decreto Supremo 009-97-EM	Reglamento de Seguridad Radiológica	29/05/1997
Ley 28305	Ley de Control de Insumos Químicos y Productos Fiscalizados	29/07/2004
Directiva 043-2004-MINSA	Directiva que establece Procedimiento para la Elaboración de Planes de Respuesta frente a Emergencias y Desastres	30/09/2004
Ley 28551	Ley que establece la obligación de elaborar y presentar Planes de Contingencia	19/06/2005
Decreto Supremo 011-2006-VIVIENDA	Reglamento Nacional de Edificaciones	08/05/2006
Ley 26221	Ley Orgánica que norma las Actividades de Hidrocarburos en el territorio nacional	22/08/2007
Decreto Supremo 046-1993-EM	Reglamento para la Protección Ambiental en las Actividades Hidrocarburos	12/11/1993
Decreto Supremo 052-1993-EM	Reglamento de Seguridad para el Almacenamiento de Hidrocarburos	18/11/1993
Decreto Supremo 021-2008-MTC	Reglamento Nacional de Transporte Terrestre de Materiales y Residuos Peligrosos	10/06/2008
Ley N° 27181	Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre	27/06/2008
Resolución Directoral 4199-2008-MTC	Aprueban directiva que establece medidas complementarias para el control y monitoreo de unidades vehiculares a través de dispositivos de ubicación de conexión inalámbrica.	08/04/2008
Resolución Directoral 367-2010-MTC	Aprueban requisitos mínimos de botiquín que deberán portar los vehículos destinados a los servicios de transporte terrestre de personas y mixto de ámbito nacional, regional y provincia, así de mercancías.	08/03/2010
Decreto Supremo 047-2001-MTC	Establecen límites máximos permisibles de emisiones contaminantes para vehículos automotores que circulen en la red vial	10/04/2001

Decreto Supremo 025-2008-MTC	Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares	24/08/2008
Decreto Supremo 024-2002-MTC	Tuo del Reglamento Nacional de Responsabilidad civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Transito.	11/06/2002
Resolución Directoral 1445-2009-MTC	Formato de Hoja de Ruta de uso obligatorio en el Servicio de Transporte Público y de personas de ámbito nacional o regional.	27/05/2009
Resolución Directoral 3070-2009-MTC	Directiva que establece las características del Curso de Capacitación Anual de Conductores	25/10/2009
Decreto Supremo 034-2008-MTC	Reglamento Nacional de Gestión de Infraestructura Vial	25/10/2008
Decreto Supremo 017-2009-MTC	Reglamento Nacional de Administración de Transporte	22/04/2009
Convenio 127-OIT	Relativo al peso máximo de la carga que puede ser transportada por un trabajador.	1967
Decreto Supremo 039-1993-PCM	Reglamento de prevención y control de cáncer profesional	28/06/1993
Ley 29088	Seguridad y Salud de los Estibadores terrestres y transportistas manuales	19/09/2007
Decreto Supremo N°57-2004-PCM	Reglamento de la Ley de Residuos Sólidos	24/07/2004
Resolución Ministerial 375-2008-TR	Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonomico	30/11/2008
Decreto Supremo 009-2004-TR	Reglamento de Ley de Protección a favor de la mujer gestante que realiza labores que pongan su riesgo su salud y/o el desarrollo normal del embrión o el feto.	21/07/2004
Resolución Ministerial 263-2001-EM	Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Subsector Electricidad	18/06/2001

ANEXO 5

Tabla 1

ACCIDENTES DE TRÁNSITO FATALES Y NO FATALES REGISTRADOS POR LA POLICÍA DE CARRETERAS, SEGÚN CLASE Y VEHICULOS PARTICIPANTES: 2001- 2009									
VEHICULOS PARTICIPANTES	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
TOTAL VEHICULOS	2,652	2,798	2,465	1,682	1,599	2,225	2,720	2,532	2,709
Automóvil	479	479	466	277	222	479	689	675	614
Camioneta	461	506	441	362	264	123	21	50	158
Microbús	15	6	1	0	39	13	0	1	10
Omnibús	516	557	454	376	358	488	525	446	444
Camión	515	549	514	258	289	412	465	413	423
Trayler	15	34	44	43	2	24	11	11	18
Volquete	3	1	0	1	4	1	2	10	6
Bicicleta	15	32	39	26	33	45	47	22	30
Furgón	0	1	0	0	0	3	0	6	1
Triciclo	3	14	5	7	6	16	20	14	8
Motocicleta	21	35	33	30	20	29	79	70	141
Cmnta. Rural	188	200	134	64	111	257	406	364	395
Remolcador	120	165	237	125	160	219	323	323	324
Ambulancia	5	8	1	4	3	2	2	6	5
Vehículo PNP	37	30	12	4	3	13	16	12	22
ACCIDENTES FATALES	547	549	558	432	492	577	611	522	575
Automóvil	65	72	92	62	39	105	155	113	103
Camioneta	76	70	82	93	82	27	6	13	40
Microbús	2	2	1	0	12	5	0	1	6
Omnibús	148	153	121	139	145	161	140	95	95
Camión	96	99	126	80	99	110	113	103	105
Trayler	3	3	9	16	0	4	2	3	5
Volquete	3	1	0	0	0	1	1	0	0
Bicicleta	2	12	16	8	16	25	19	13	17
Furgón	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Motocicleta	7	6	8	5	9	6	13	18	37
Cmnta. Rural	31	32	31	11	29	57	90	67	73
Ambulancia	0	2	0	2	0	1	0	1	1
Vehículo PNP	9	11	2		1	1	1	1	1
ACCIDENTES NO FATALES	2,105	2,249	1,907	1,200	1,107	1,648	2,109	2,010	2,134
Automóvil	414	407	374	215	183	374	534	562	511
Camioneta	385	436	359	269	182	96	15	37	118
Microbús	13	4	0	0	27	8	0	0	4
Omnibús	368	404	333	237	213	327	385	351	349
Camión	419	450	388	178	190	302	352	310	318
Trayler	12	31	35	27	2	20	9	8	13
Furgón	0	1	0	0	0	3	0	6	1
Motocicleta	14	29	25	25	11	23	66	52	104
Cmnta. Rural	157	168	103	53	82	200	316	297	322
Remolcador	92	139	192	89	118	173	278	268	269
Ambulancia	5	6	1	2	3	1	2	5	4
Vehículo PNP	28	19	10	4	2	12	15	11	21

Policía Nacional del Perú

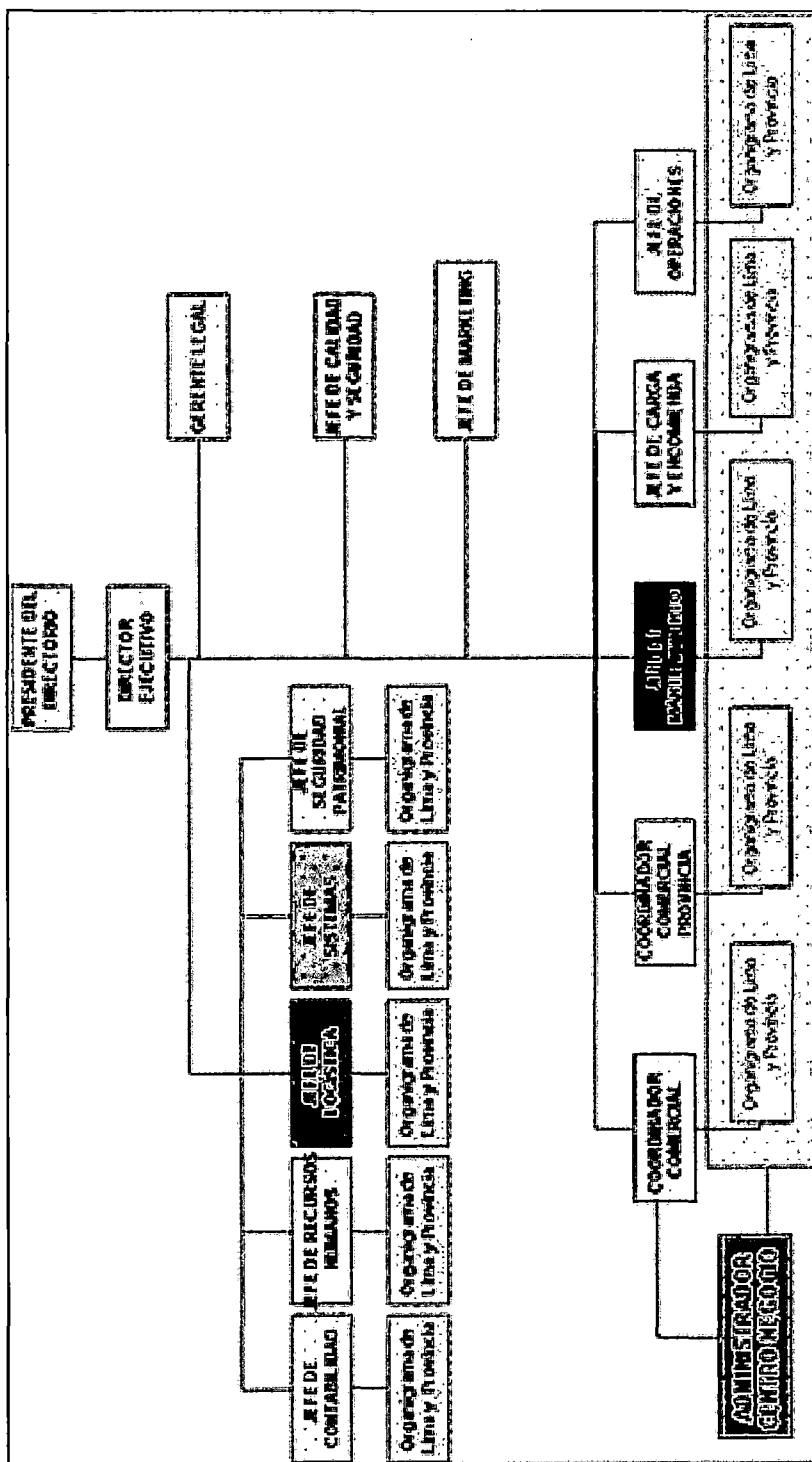
ANEXO 6

Grafico 1

TOTAL 2004			TOTAL 2030		
N°	PRINCIPALES CAUSAS	%	N°	PRINCIPALES CAUSAS	%
1	Enfermedad isquémica del corazón	12.2	1	Enfermedad isquémica del corazón	12.2
2	Enfermedad cerebrovascular	9.7	2	Enfermedad cerebrovascular	9.7
3	Infecciones de las vías respiratorias inferiores	7.0	3	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	7.0
4	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	5.1	4	Infecciones de las vías respiratorias inferiores	5.1
5	Enfermedades Diarreicas	3.6	5	Traumatismo por accidente de tránsito	3.6
6	VIH/SIDA	3.5	6	Cánceres de la tráquea, los bronquios y el	3.5
7	Tuberculosis	2.5	7	Diabetes mellitus	2.5
8	Cánceres de la tráquea, los bronquios y el pulmón	2.3	8	Enfermedad cardiaca hipertensiva	2.3
9	Traumatismo por accidente de tránsito	2.2	9	Cáncer al estómago	2.2
10	Prematuridad y bajo peso al nacer	2.0	10	VIH/SIDA	2.0
11	Infecciones Neonatales y otras	1.9	11	Nefritis y Nefrosis	1.9
12	Diabetes mellitus	1.9	12	Lesiones autoinflingidas	1.9
13	Paludismo	1.7	13	Cáncer del hígado	1.7
14	Enfermedad cardiaca hipertensiva	1.7	14	Cáncer colorrectal	1.7
15	Asfixia del nacimiento y traumatismo del nacimiento	1.5	15	Cáncer del esófago	1.5
16	Lesiones autoinflingidas	1.4	16	Violencia	1.4
17	Cancer del estómago	1.4	17	Alzheimer y otras demencias	1.4
18	Cirrosis del hígado	1.3	18	Cirrosis del hígado	1.3
19	Nefritis y Nefrosis	1.3	19	Cáncer de mama	1.3
20	Cáncer colorrectal	1.1	20	Tuberculosis	1.1

Fuente: Estadísticas Sanitarias Mundiales 2008.

ANEXO 7
 Grafico 1



ANEXO 8

From: "Jefatura Carga" <jcarga@soyuz.com.pe>
Date: Tue, 22 Mar 2011 13:20:21 -0500
To: INCIDENTES<incidentes@soyuz.com.pe>
ReplyTo: "Jefatura Carga" <jcarga@perubus.com.pe>
Subject: IMG00366-20110322-1306.jpg

Area de marketing instala Política de gestión desactualizada. Por intermedio del presente se informa que se ha instalado en CN Mexico una Política de gestión del 2009 tal como muestra en la foto adjunta.
Rafael Cabrejos
Jefe de Carga

De: Miguel Santiváñez [miguel.santivanex@soyuz.com.pe]
Enviado el: martes, 22 de marzo de 2011 18:24
Para: 'Martin Gibbons'
CC: 'JEFATURAS'; 'CALIDADYSEGURIDAD'
Asunto: RE: IMG00366-20110322-1306.jpg

Estimados Compañeros:

La Política de Calidad es la vigente. Como pueden ver es genérica ya que incluye un compromiso para satisfacer al cliente, trabajar con seguridad y buscar la mejora continua de nuestros procesos.

La parte que pueda haber cambiado es la del giro del negocio. En el 2008 cuando se aprobó esta versión se incluyó el tema de turismo ya que la empresa como parte del grupo soyuz brinda servicios turísticos a través del hostal. Podría incluirse también el tema de giros.

Lo importante aquí es que nuestras jefaturas ya tienen cultura de revisión de la política (en otras empresas el personal ni siquiera la lee). Dado que la alta dirección indicó que la parte de turismo no va, lanzaremos la versión 03.

Favor de sugerir cualquier otro cambio que crean conveniente hasta mañana al mediodía (12:00).

Atte:

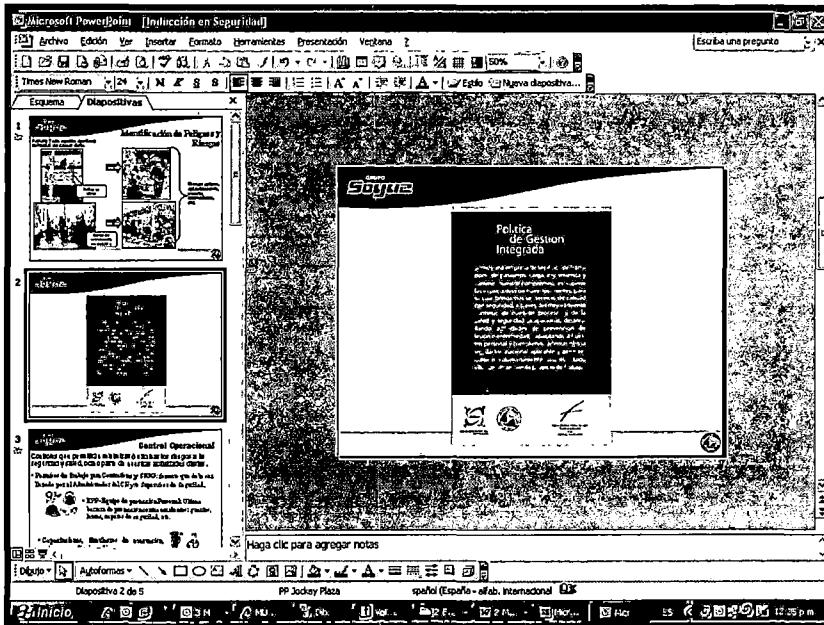


Miguel Santiváñez de Osambela
Jefatura de calidad y seguridad
Miguel.santivanex@soyuz.com.pe
www.soyuz.com.pe
www.perubus.com.pe

Soyuz S.A.
Empresa de Transportes Perú Bus S.A.
Av. Mexico 333
La Victoria (113) Lima - Perú
Tel. (511) 205 - 2370 - 266-1515 Anexo: 201

ANEXO 9

Parte del Programa de Inducción al Personal Ingresante



Boletín de Cercanías Soyuz

Ya salió CERCANIAS mes de Setiembre edición #24, este mes entérate...

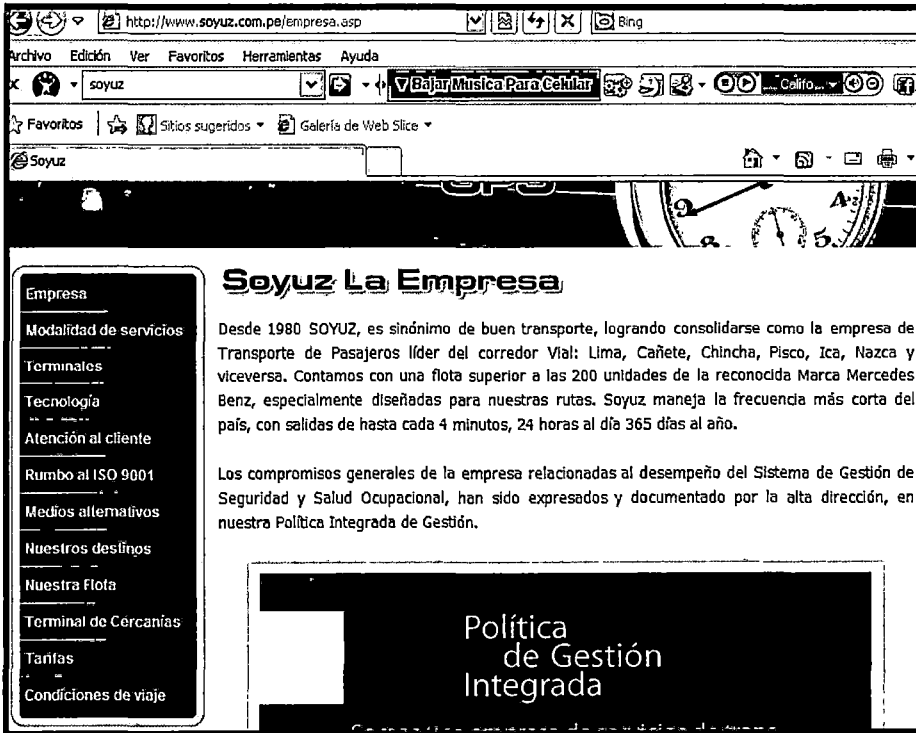
- * Seguimos creciendo para servir mejor a nuestros clientes.
- * Nueva imagen institucional.
- * Llena tu pupisoyuz, descubre el tema secreto y gana fabulosos premios...!

Y mucho más ...

**Solicítalo en la jefatura de tu Area
o Administrador de tu Centro de Negocio.**



Intranet de la Empresa



The image shows a screenshot of a web browser displaying the intranet page for Soyuz. The browser's address bar shows the URL <http://www.soyuz.com.pe/empresa.asp>. The page features a navigation menu on the left with the following items: Empresa, Modalidad de servicios, Terminales, Tecnología, Atención al cliente, Rumbo al ISO 9001, Medios alternativos, Nuestros destinos, Nuestra flota, Terminal de Cercanías, Tarifas, and Condiciones de viaje. The main content area is titled "Soyuz La Empresa" and contains two paragraphs of text. The first paragraph describes Soyuz as a leader in passenger transport on the Lima-Cañete-Chincha-Pisco-Ica-Nazca route, highlighting its fleet of Mercedes-Benz vehicles and its 24-hour service. The second paragraph discusses the company's commitment to safety and occupational health, mentioning its ISO 9001 certification and integrated management policy. A large graphic at the bottom of the page displays the text "Política de Gestión Integrada".

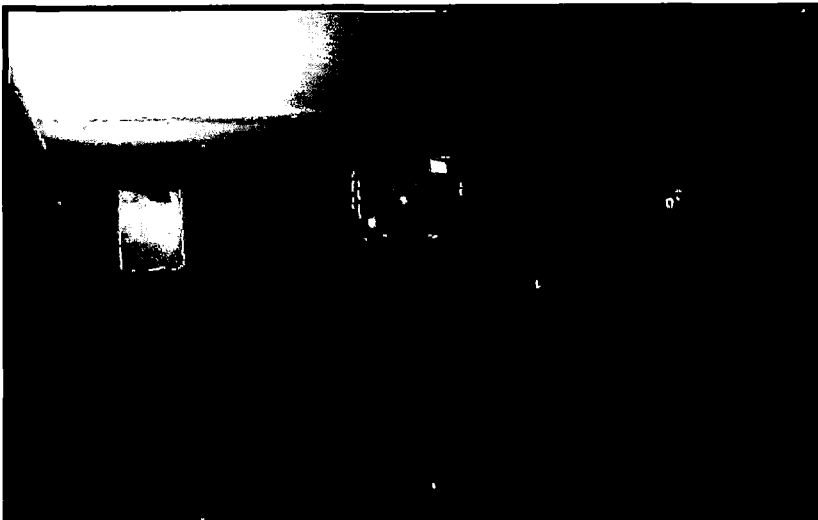
Soyuz La Empresa

Desde 1980 SOYUZ, es sinónimo de buen transporte, logrando consolidarse como la empresa de Transporte de Pasajeros líder del corredor Vial: Lima, Cañete, Chincha, Pisco, Ica, Nazca y viceversa. Contamos con una flota superior a las 200 unidades de la reconocida Marca Mercedes Benz, especialmente diseñadas para nuestras rutas. Soyuz maneja la frecuencia más corta del país, con salidas de hasta cada 4 minutos, 24 horas al día 365 días al año.

Los compromisos generales de la empresa relacionadas al desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, han sido expresados y documentado por la alta dirección, en nuestra Política Integrada de Gestión.

Política de Gestión Integrada

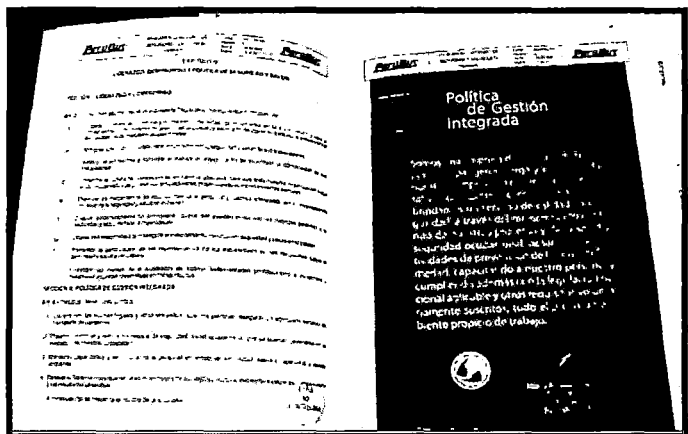
Video Institucional de la Empresa



Publicada en murales



Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo



ANEXO 10

SS-P-SSO-004 PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACION Y CONTROL RIESGOS DE SEGURIDAD

1.- OBJETIVO

- Establecer la metodología para identificar peligros, evaluar, controlar, mantener y registrar los riesgos asociados a su actividad, y determinar cuáles de ellos resultan significativos de acuerdo con los criterios establecidos, para ser gestionados por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de **SOYUZ PERU BUS**.

2. ALCANCE

- La Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos alcanza a los trabajadores de **SOYUZ PERU BUS** y de las Empresas Contratistas y considera aquellos eventos reales o potenciales que pueden afectar en forma directa la seguridad de los trabajadores.

3. TERMINOLOGIA

3.1 DEFINICIONES

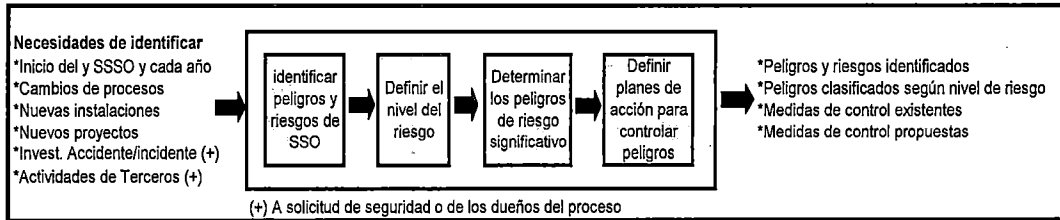
- **Política de SSO:** Intención y dirección generales de una organización, relacionada a su desempeño de SST formalmente expresada por la alta dirección.
- **Riesgo aceptable:** Riesgo que ha sido reducido a un nivel que la organización puede tolerar con respecto a sus obligaciones legales y su propia política de SSO.
- **SGSSO:** Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Mejora Continua:** Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión en SSO, para lograr mejoras en el desempeño en SSO, de forma coherente con la política en SSO de la organización.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad Afectada u otra situación no deseable.
- **Peligro:** Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas o a una combinación de estos.

- **Identificación de Peligros:** Proceso de reconocimiento de que existe un peligro y definición de sus características.
- **Incidente:** Evento relacionado con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad) o víctima mortal.
- **Accidente:** Es un incidente con lesión, enfermedad o fatalidad, y/o con daños materiales u otras.
- **Parte Interesada:** Persona o grupo, dentro o fuera de un lugar de trabajo, involucrado o afectado por el desempeño en seguridad y salud ocupacional de una organización.
- **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos interrelacionados usados para establecer la política y objetivos y cumplir sus objetivos. Incluyendo la estructura de la organización, la planificación de las actividades.
- **Seguridad y Salud en Ocupaciones (SSO):** Condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluidos los trabajadores temporales y personal por contrato), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo.
- **Sistema de Gestión de SSO:** Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política de SSO y gestionar sus riesgos de SSO.
- **Objetivos de SSO:** Metas de SSO, en términos de desempeño de SSO, que una organización se establece a fin de cumplirlas.
- **Desempeño de SSO:** Resultados medibles de la gestión que hace la organización de sus riesgos de SSO, considerando la medición de controles de la organización, política de SSO de la Organización y otros requisitos del desempeño de SSO.
- **Organización:** Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades pública o privada, que tienen sus propias funciones o administración.
- **Riesgo:** Combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de la lesión o enfermedad, que puede ser causada por el(los) evento(s) o exposición(es).
- **Evaluación de riesgos:** Proceso de evaluar el(los) riesgo(s), que surgen de un(os) peligro(s), teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes, y decidir si el (los) riesgo(s) es (son) aceptables(s) o no.
- **Lugar de Trabajo:** Cualquier espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con trabajo, bajo el control de la organización.

- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

3.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Las actividades para la identificación de peligros y evaluación de riesgos y las posibles pérdidas asociadas se realizan de acuerdo a los siguientes pasos:



3.2.1. Identificación de peligros

- El Área de Calidad y Seguridad, lideran el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSO) en SOYUZ PERU BUS, asegurando que se identifiquen los peligros y riesgos a los que están expuestos los colaboradores en el desarrollo de sus actividades.
- El Responsable de cada Gerencia ó Jefatura, con apoyo del personal que tenga a su cargo, identifica los peligros relacionados a cada actividad así como las medidas de control ya existentes en la organización, utilizando el formato SS-O-SSO-009 "Matriz de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos"; tomando en consideración lo siguiente:
- La aplicación del presente procedimiento se realiza al inicio de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en SOYUZ PERUBUS y cada vez que se modifique el proceso / actividad identificados originalmente.

3.2.2. Evaluación de riesgos

- La evaluación de riesgos es de responsabilidad del Jefe de área y/o administrador y se registra en el formato SS-O-SSO-009 "Matriz de Identificación de peligros y evaluación riesgos", asegurando la participación de los trabajadores de su área.

3.2.3. Información de referencia

- Para la identificación de peligros y evaluación de riesgos se toma como referencia la siguiente información:
 - Tabla N° 1: Tipos de peligro
 - Tabla N° 2: Tipos de riesgo
 - Tabla N° 3: Tipo de medidas de control
 - Tabla N° 4: Valoración de los factores de la probabilidad
 - Tabla N° 5: Valoración de la gravedad
 - Tabla N°6: Estimación del Nivel de Riesgo
 - Tabla N°7: Valoración del Riesgo
 - Tabla N°8: Guía de Orientación para la Identificación de Peligros.

- Cualquiera de las tablas puede ampliarse o mejorarse previa aprobación del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de SOYUZ PERU BUS.

3.2.4. Validación del IPER

- El CSSO revisa y aprueba la versión aprobada por el Gerente / Jefe de área de la identificación de peligros y evaluación de riesgos.

- Mediante la información obtenida en la evaluación de riesgos, se ejecuta el control de riesgos, que es el proceso de toma de decisión para tratar y/o reducir los riesgos, para implantar las medidas correctivas / preventivas, exigir su cumplimiento y la reevaluación periódica de su eficacia.

- Se consideran riesgos significativos aquellos que de acuerdo a la Tabla N° 6: Estimación del nivel de riesgo; sean evaluados dentro del grupo de INTOLERABLE.

3.2.5. Actualización y registro de la información

- La identificación de peligros y evaluación de riesgos deben ser actualizados por los Administradores y/o Jefes de área cuando ocurran cambios en las condiciones del proceso / actividad, cambio de equipos o tecnología, desarrollo de nuevos proyectos, cambio en la metodología de

la operación, contratación de nuevos servicios, cambios en la legislación aplicable, u otros casos que sea necesario siguiendo la mecánica de los puntos 3.2.1 al 3.2.4.

- El CSSO se reúne al menos una (1) vez al año para la revisión y actualización de los correspondientes registros de identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Los registros de identificación de peligros y evaluación de riesgos son mantenidos por el Área de Seguridad y Calidad siendo estas las únicas consideradas como "documento maestro", toda copia debe estar aprobada por el CSSO, de no estar en la condición de "aprobada" se le considera como "copia de referencia" con carácter únicamente de capacitación.

3.2.6 Comunicación de peligros y riesgos

- Cada Jefe de área es responsable de asegurar la comunicación de los peligros, riesgos y medidas de control adoptadas para minimizarlas, a todo el personal y partes interesadas a través de:
 - Procedimientos e instrucciones.
 - Charlas de inducción/orientación o sensibilización,
 - Reuniones grupales,
 - Otras actividades consideradas por el área.

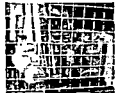

4. RESPONSABLES.

- **Jefe de Calidad y Seguridad.**- Lidera el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en SOYUZ PERU BUS y es responsable de hacer cumplir el presente procedimiento.
- **Analista de Seguridad.**- Se encarga de la actualización de SS-O-SSO-009 "Matriz de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos cuando haya un cambio en el proceso.

ANEXO 11

Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos del Proceso de Inspección, Acondicionamiento y Limpieza

Actividad: Limpieza

IDENTIFICACIÓN DE PELIGRO					EVALUACIÓN DE RIESGO											CONTROL			EVALUACIÓN DE RIESGO RESIDUAL											
DANGER	TAREA	TAREA/BIENE	PELIGRO	TIPO DE PELIGRO	Causa	Efecto	Consecuencia	PROBLEMAS											MEDIDAS DE CONTROL			PROBABILIDAD								
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
								INDICE DE FRECUENCIA	INDICE DE SEVERIDAD	INDICE DE EXPOSICIÓN	INDICE DE DURACIÓN	INDICE DE COMPLEJIDAD	INDICE DE RECURSOS	INDICE DE ACCESIBILIDAD	INDICE DE VIGILANCIA	INDICE DE PROTECCIÓN	INDICE DE CONCIENCIA	INDICE DE HABILIDAD	INDICE DE MOTIVACIÓN	INDICE DE ORGANIZACIÓN	INDICE DE EQUIPAMIENTO	INDICE DE PROCEDIMIENTOS EXISTENTES (A)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS EXISTENTES (B)	INDICE DE CAPACITACIÓN	INDICE DE EXPOSICIÓN AL RIESGO (C)	INDICE DE PROBABILIDAD (A+B+C+D)	INDICE DE GRAVEDAD	PROBABILIDAD X GRAVEDAD	NIVEL DE RIESGO	RIESGO SIGNIFICATIVO
	Trayectoria de Buzones Químicos	R	Productos Químicos	Químico	Intoxicación de Funcionarios	IV	Intoxicación por inhalación de gases, irritación de mucosas	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	12	MO	NO
	Trayectoria de Buzones Químicos	R	Piso mojado	Físico	Caida al manejar	IV	Fracturas, inflamación, etc.	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	12	TO	NO
	Lanzado manual de la Parte Trasera	R	Productos Químicos	Químico	Intoxicación, Obstrucción de Fiebre de Buzones Químicos	IV	Intoxicación por inhalación de gases, irritación de mucosas	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	12	MO	NO	
	Lanzado manual de la Parte Trasera	R	Piso mojado	Físico	Caida al manejar	II	Fracturas, inflamación, etc.	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	12	TO	NO
	Lanzado manual de la Parte Trasera	R	Movimiento Repetitivo	Ergonómico	Sobreesfuerzo/Inflamación de Músculos	IX	Tendinitis, problemas de Lumbos	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	12	MO	NO	

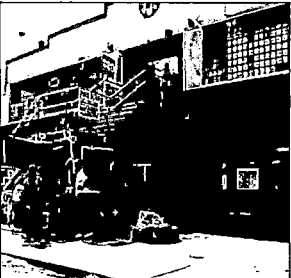
ANEXO 12


IPER de Ruta Lima- Nazca

1.- Salida de Montevideo



A.- Ruta 1.- (Montevideo, Abancay, Jr Ayacucho y Av. Luna Pizarro).-

La salida de los buses del CN Montevideo, tiene 2 rutas de salida, esto depende del tráfico y la decisión que tome el conductor en dicho momento.

<p>Central Montevideo- Abancay</p>	<p>Pista asfaltada con algunos vaches.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transito vehicular, denso trafico, riesgo de choque con otras unidades. • Transito peatonal, peatones cruzan intempestivamente riesgo de atropello a personas de la ciudad. • Calle Estrecha, riesgo de roces con buses, y en salida de CN. • Presencia de ambulantes en la pista. 	<p>Alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón. (Art. 83 Reglamento de Transito) • Tomar la distancia adecuada con respecto a otros vehículos (Art.92 Reglamento de Transito) • No elevar la velocidad. (Art.161 y Art.162 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Transito) 	



<p>Abancay, Jr. Ayacucho- Av. Luna Pizarro</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transito vehicular, denso trafico, riesgo de choque con otras unidades. • Transito peatonal, riesgo de atropello a personas de la ciudad, peatones cruzan intempestivamente. • Presencia de vehículos menores: taxis, motos, bicicletas. 	<p>Medio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón. (Art. 83 Reglamento de Transito) • Respetar las señales de transito. (Art. 42 y Art. 43 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	
--	----------------------------	--	--------------	---	---

B.- Ruta 2: Montevideo, Manco Cápac, Bélgica y Av. Luna Pizarro

<p>Terminal Montevideo - Av. Manco Cápac</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transito vehicular, denso trafico, riesgo de choque con otras unidades. • Transito peatonal, peatones cruzan intempestivamente riesgo de atropello a personas de la ciudad. 	<p>Alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón. (Art. 83 Reglamento de Transito) • Tomar la distancia adecuada con respecto a otros vehículos (Art.92 Reglamento de Transito). • No elevar la velocidad. (Art.161 y Art.162 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Transito) 	
<p>Jr Bélgica- Av. Luna Pizarro.</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transito vehicular, denso trafico, riesgo de choque con otras unidades • Transito peatonal, riesgo de atropello a personas de la ciudad, peatones cruzan intempestivamente. • Presencia de curvas. 	<p>Medio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón. (Art. 83 Reglamento de Transito) • Respetar las señales de transito. (Art.42 y Art.43 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	


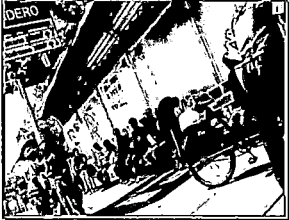
2.- Salida de México.-

La Salida de los buses será por la Av. México, Jr. Obsidianas y Av. Luna Pizarro.

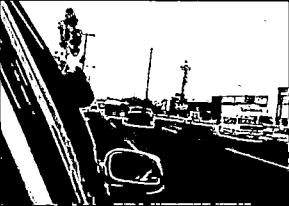
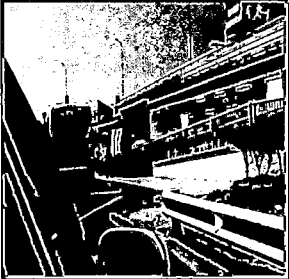
CN México- Jr Londres.	Pista asfaltada	<ul style="list-style-type: none"> • Salida de CN Estrecha, riesgo de roces con pared. • Zona poco transitada por peatones. 	Modera do	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar la distancia adecuada con respecto a otros vehículos (Art.92 Reglamento de Transito). • No elevar la velocidad. (Art.161 y Art.162 Reglamento de Transito). • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Transito) 	
Jr. Londres- Av. Luna Pizarro.	Pista asfaltada	<ul style="list-style-type: none"> • Denso trafico, riesgo de choque con otras unidades • Transito peatonal, riesgo de atropello a personas de la ciudad, peatones cruzan intempestivamente. • Calle estrecha para realizar la curva. 	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	

4.- México- Paradero Cahuache.-

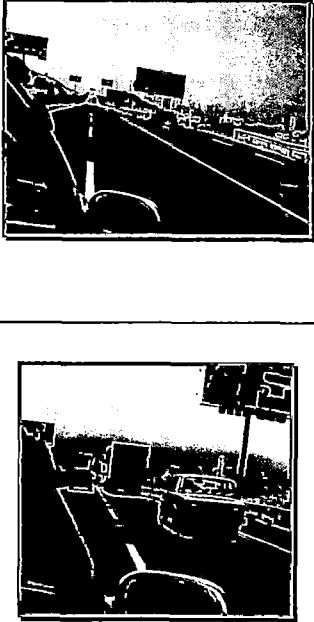
La ruta que será Av. México, Parinacochas, Av. Canadá, Av. Circunvalación y Paradero Cahuache.

<p>Av. México- Av. Canadá</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transito con pocas curvas. • Trafico denso. • Vía de doble sentido • Riesgo de choques, atropellos, 	<p>Moderado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón. (Art. 83 Reglamento de Transito) • No elevar la velocidad. (Art.161 y Art.162 Reglamento de Transito). • Tener las consideraciones necesarias para adelantar a un vehiculo. (Art.125 Reglamento de Transito) 	
<p>Av. Canadá- Paradero Cahuache.</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada a Paradero estrecha. • Gran confluencia de personas en Paradero, riesgo de atropello • Buses demoran con subir carga de pasajeros, riesgo de choque. • Zona inspeccionada por Sutrán. 	<p>Alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una detención adecuada en los paraderos. (Art.126 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	


5.- Paradero Cahuache- Paradero Parque Zonal Huayna Cápac.-

<p>Paradero Cahuache- km 5</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transito de buses. Camiones, tráfico, riesgo de choque por alcance. • Vías en doble sentido. • Presencia de puentes • Zona con pendiente. 	<p>Alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón (Art. 83 Reglamento de Transito) • No elevar la velocidad. (Art.161 y Art.162 Reglamento de Transito). • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Transito) • Tener una detención adecuada en los paraderos. (Art.126 Reglamento de Transito) 	
<p>Km 5- Paradero Parque Zonal</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confluencia de buses y taxis • Trafico denso. • Demora en salir, por subir la carga de pasajeros. 	<p>Moderado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar las señales de transito (Art.42 y Art.43 Reglamento de Transito) • Tener las consideraciones para adelantar un vehiculo (Art.135 y Art.136 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	


6.- Parque Zonal Huayna Cápac- Peaje Villa (km.20)

<p>Parque Zonal- Peaje Villa km 20</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transito de buses. Camiones, tráfico, riesgo de choque por alcance. • Vías en doble sentido. • Presencia de puentes • Zona con ondulaciones 	<p>Modera do</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón (Art. 83 Reglamento de Transito) • No elevar la velocidad. (Art.161 y Art.162 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Transito) • Tomar la distancia adecuada con respecto a otros vehículos (Art.92 Reglamento de Transito). • Respetar las señales de transito. (Art.42 y Art.43 Reglamento de Transito) • Tener una detención adecuada en los paraderos. (Art.126 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	
---	------------------------	--	------------------	--	--

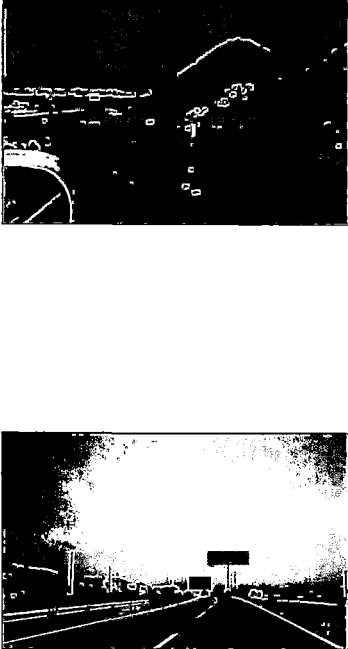
7.- Peaje Villa (km 20)- Peaje Punta Negra (Km. 43)

<p>Peaje Villa- Peaje Punta Negra</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transito de buses, trafico, choque por alcance • Peatones que cruzan por la pista intempestivamente. • Autos que salen de grifos. • Presencia de capillas • Km. 28-29 Pendiente elevada • Presencia de camiones. • Km. 40 pendiente elevada. • - Km. 41.5 curva pronunciada. 	<p>Alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón (Art. 83 Reglamento de Transito) • No elevar la velocidad. (Art.161 y Art.162 Reglamento de Transito). • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Transito) • Tomar la distancia adecuada con respecto a otros vehículos (Art.92 Reglamento de Transito). • Tener una detención adecuada en los paraderos. (Art.126 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	
--	------------------------	---	-------------	---	---

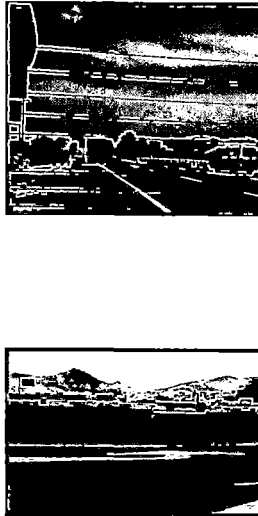
8.- Peaje Punta Negra (Km 43)- Peaje Chilca (Km 66).-

<p>Peaje Villa- Peaje Punta Negra</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • km 46 hay una curva pronunciada. • Km 47.5 zona con pendiente leve. • km 49-51 Pendiente pronunciada. • Presencia de camiones en la zona. • Km 53 curva pronunciada. • km 54 pendiente pronunciada. • Riesgo de choque por volcadura, pendiente elevada. • km 56.9 Paradero Pucusana. • km 59 Presencia de Capillas • Peatones que cruzan por la pista, riesgo de atropello. • Curvas con riesgo de descarrilamiento del vehiculo. 	<p>Alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón (Art. 83 Reglamento de Transito) • No elevar la velocidad. (Art.161 y Art.162 Reglamento de Transito). • Tomar la distancia adecuada con respecto a otros vehículos (Art.92 Reglamento de Transito). • Respetar las señales de transito. (Art.42 y Art.43 Reglamento de Transito) • Conducir con manejo defensivo ante vehículos que salen de grifos. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	
---	------------------------	--	-------------	---	---

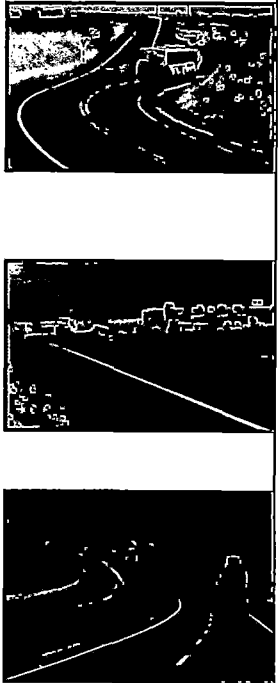
9.- Peaje Chilca (Km. 66)- Bujama Baja (Km. 90.5).-

<p>Peaje Chilca-Bujama Baja</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Km. 70, se presentan capillas. • Km. 71, Pendiente pronunciada y curva. • Km. 73-Km. 75, Puente de San Andrés, posible caída de rocas. • Presencia de camiones en la parte lateral de la vía. • Km. 79, presencia de curvas pronunciadas. • Somnolencia, quedarse dormido en el trayecto. • Ingreso de autos a entradas de playas. • Km85-km87 Presencia de curvas pronunciadas. • Km. 90, Paradero Bujama, presencia de policías. • Vías de doble sentido. • Descarrilamiento de la unidad por presencia de continuas curvas. 	<p>Medio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Transito) • Tener una detención adecuada en los paraderos. (Art.126 Reglamento de Transito)Respetar las señales de transito • Conducir con manejo defensivo ante vehículos que ingresan a playas. (Art.92 Reglamento de Transito). • Cumplir las normas y con los papeles debido a presencia policial. (Art.91 Reglamento de Transito). 	
--	------------------------	--	--------------	--	---



10.- Bujama Baja (Km90.5)- Cañete (km 143).-

<p>Bujama Baja- Cañete</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Km 93.5.- Entradas de automóviles a la autopista. • Km93.5- km 105.- Zona de riesgo, curvas pronunciadas, riesgo de descarrilamiento. • Km96- km98.- Zona comercial de Asia, atropello peatones. Zona de curvas pronunciadas. • Km 104.- Zona de derrumbe de rocas. • Km 115-119.- Zona de neblina. • Km 127.- Balanza Cerro Azul. • Policía de carreteras. • Km 130-136.- Intercambio Vial, Cerro Azul- Cañete- Ica Sur. <ul style="list-style-type: none"> - Curva pronunciada. - No hay iluminación en el ovalo - No se respeta la señalización. - No se tiene avisos previos de llegada al ovalo. 	<p>Alta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón (Art. 83 Reglamento de Transito) • Tener las consideraciones necesarias para adelantar a un vehiculo. (Art.125 y Art. 171 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Transito) • Disminuir la velocidad al llegar al ovalo. (Art.161 y Art.162 Reglamento de Transito). • Respetar la señalización en el ovalo y no ingresar de frente por la izquierda a Cañete. (Art.181 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	
------------------------------------	------------------------	---	-------------	--	---

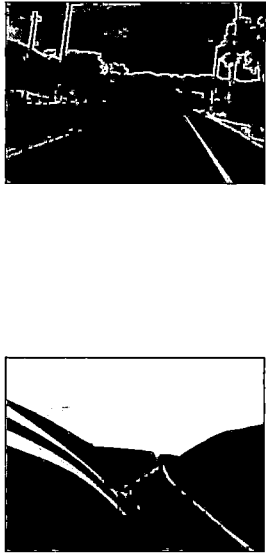
11.- Cañete (km. 143)- Chincha (Km. 194).-


<p>Cañete- Chincha</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Km. 146.- Curva pronunciada • Km. 149.-Puente Clarita. • Km. 150-154.- Presencia de camiones en la zona, pendiente elevada. • Km. 154-155.- Subida de Clarita, Zona de Alto Riesgo, pendiente elevada. V=30km/h. No hay señalización. • Km. 157.- Pendiente ligeramente elevada. • Km. 165-168.- Zona de neblina, Melchorita y Planta de Camisea, entrada de volquetes y camiones. • Km. 176.- Curva pronunciada, bajada de Hawaii, bajada con pendiente, pista resbaladiza. • Km. 177.- Subida de la Perla. • Km. 180-194.- Entrada a Chincha, reducir la velocidad, zona urbana, pista resbaladiza, paso de peatones, riesgo de atropello. • Presencia de tractores en la zona y animales. V= 30km/h. • Riesgo de Choque y descarrilamiento en las curvas pronunciadas. 	<p>Alta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón (Art. 83 Reglamento de Transito). • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Transito) • Tomar la distancia adecuada con respecto a otros vehículos (Art.92 Reglamento de Transito). • Tener las consideraciones necesarias para adelantar a un vehículo. (Art.125 y Art. 171 Reglamento de Transito) • Tener manejo defensivo al entrar a curvas cerradas y zonas con neblina. (Art.161 y Art.162 Reglamento de Transito). • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	
----------------------------	------------------------	---	-------------	---	---

12.- Chincha (km 195) - Pisco (km. 226).-

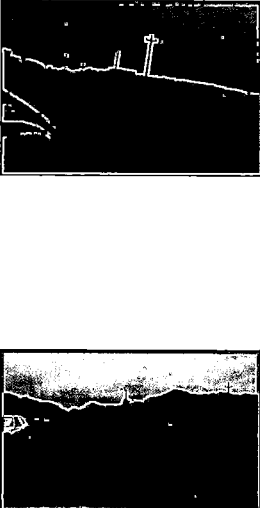
<p>Chincha- Pisco</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Km 201.- Puente Canyar, zona angosta. • Km. 203-206.- Entrada al Carmen, Zona de tránsito animales, se encuentran varias capillas. Puente Capañay. • Km. 207-212.- Cruce de peatones, ciclistas, zona urbana, no se tienen paraderos ni señalización para el cruce de peatones. Constantes atropellos en la zona. • Km. 216-218.- Pendiente elevada, no se debe adelantar, respetar el carril. Presencia de numerosas capillas por atropellos suscitados. Zona escolar. (La antena) • Km 226.- Zona urbana San Clemente, zona roja de asaltos, tránsito peatonal. Disminuir velocidad en estas zonas, zona de tránsito de vehículos menores: taxis y mototaxis. 	<p>Alta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón (Art. 83 Reglamento de Tránsito) • No elevar la velocidad. (Art.161 y Art.162 Reglamento de Tránsito). • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Tránsito) • Mantener su distancia. (Art.92 Reglamento de Tránsito). • Respetar las señales de tránsito. (Art.181 Reglamento de Tránsito) • No adelantar en lugares de elevada pendiente y curvas cerradas. (Art.125 y Art. 171 Reglamento de Tránsito) • Tener manejo defensivo al entrar a curvas (Art.161 y Art.162 Reglamento de Tránsito). • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90 metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	 
----------------------------------	------------------------	---	-------------	---	--


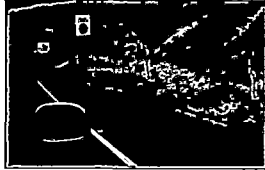
13.- Pisco (km226) - Ica (km300)

<p>Pisco-Ica</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Km. 227.- Puente Huamani, angosto. • Km. 228.- Zona de Entrada de camiones. • Km. 230-234.- Zona de circulación de camiones y peatones. V=30km/h. • Km. 236-240.- Salida de vehículos menores y camiones, numerosas capillas por atropello de peatones. Curva cerrada, no adelantar e invadir carril contrario. • V= 35km/h (Fundición Arequipa) • Km. 242-249.- v=80km/h, humos por la quema en las zonas de pastoreo. • Km. 245-246.- Zona de arbustos, capillas, ganado. • Km. 250.- Curva cerrada, zona de camiones, no adelantar. Bajadas ciegas. • Km. 257-258.- Tramo con presencia de curva y pendiente. 	<p>Alta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón. (Art. 83 Reglamento de Transito) • No elevar la velocidad. (Art.161 y Art.162 Reglamento de Transito). • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Transito) • Tomar la distancia adecuada con respecto a otros vehículos (Art.92 Reglamento de Transito). • Tener las consideraciones necesarias para adelantar a un vehiculo. (Art.125 y Art. 171 Reglamento de Transito) • Tener una detención adecuada en los paraderos. (Art.126 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	


		<ul style="list-style-type: none">• Km. 262-266.- Zona de curvas contiguas peligrosas.• Km. 270.- Zona de pesaje de buses. Zona de viñedos.• Km. 276-282.- Zona de campo abierta, presencia de numerosas capillas por atropello de traseuntes que circulan por laderas de la pista.• Km. 286.- Zona de capillas, accidentes de transito.• Km. 292-293 Pueblo de Guadalupe.• Km. 295.- Área Industrial• Km. 297-300.- Zona estrecha, gran confluencia de vehículos, y buses.• Km. 300.- lca.			
--	--	--	--	--	---

14.- Ica (km 300) - Palpa (km 400)

<p>Ica- Palpa</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Km. 305-308.- Pista que no se encuentra en buen estado, zona residencial. Av. Los Maestros, Estadio Municipal. • Km308-315.- Zona de chacras, curvas. • Km. 317-318.- Presencia de capillas, curvas, falta de señalización V=35km/h, zona escolar • Km. 320-324.- Zonas de chacras, peatones que circulan por la vía lateral para cruzar, ausencia de puentes. Curvas ciegas. • Km. 326-328.- Zona escolar, presencia de numerosas capillas, disminuir la velocidad. • Km. 329-330.- Camiones se estacionan en zonas laterales de la pista, dejando muy estrecha la vía para el tránsito de los buses. • Km. 334.- Pendiente elevada, no se visualiza los camiones. Zona de riesgo. • Km. 336.- Presencia de 	<p>Alta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón(Art. 83 Reglamento de Tránsito) • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. (Art.86 y Art.87 Reglamento de Tránsito) • Tomar la distancia adecuada con respecto a otros vehículos (Art.92 Reglamento de Tránsito). • No adelantar en lugares de elevada pendiente y curvas cerradas. (Art.125 y Art. 171 Reglamento de Tránsito) • Disminuir la velocidad al llegar a la ciudad. (Art.161 y Art.162 Reglamento de Tránsito). • Tener manejo defensivo al entrar a curvas (Art.42 y Art.43 Reglamento de Tránsito) • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	
-------------------	------------------------	---	-------------	--	---

		<p>capillas, Subida pendiente inclinada.</p> <ul style="list-style-type: none">• Km. 340-342.- Presencia de pendientes elevadas y curvas cerradas.• Km. 362-366.- Zona de neblina. Poca visualización del conductor en la vía. Exceso de confianza.• Km. 368.- Presencia de policía de carreteras.• Km. 378-382.- Presencia de pendientes elevadas y curvas cerradas, zona de pastoreo y riesgo de derrumbes de rocas. Se encuentra señalizada. Zona altamente peligrosa. Santa Cruz.• Km. 392-394.- Zona urbana de Valle Río Grande, presencia de policía de carretera. Pendiente y curva cerrada.• Km. 398-400 Museo de Palpa.• Puente Palpa.			 
--	--	---	--	--	--

15.- Palpa (km 400)- Nazca (443km)

<p>Palpa-Nazca</p>	<p>Pista asfaltada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Km. 402.- Pendientes elevadas. • Km. 409 -410.- Calzada ondulada con curvas cerradas. • Km. 415.- Se encontró numerosas capillas y camiones en la vía. • Km. 418.- Zona de pesaje. • Km. 420.- Curva cerrada donde se han producido accidentes. • Km. 428.- Pueblo de San José, Zona peligrosa • Km. 436-440.- Zona de ondulaciones • Km. 443.- Nazca. 	<p>Alta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener cuidado con el peatón (Art. 83 Reglamento de Transito) • No elevar la velocidad en las curvas y al llegar a la ciudad. Art.162 Reglamento de Transito • Conducir manteniendo siempre la vista hacia delante y en movimiento. 87 Reglamento de Transito) • Mantener su distancia. (Art.92 Reglamento de Transito). • No adelantar en lugares de elevada pendiente y curvas cerradas. (Art.125 y Art. 171 Reglamento de Transito) • Tener una detención adecuada en los paraderos. (Art.126 Reglamento de Transito) • Conducir manteniendo la distancia mínima de 90metros a 90 km/h o un metro por km/H para así poder tener un tiempo de reacción prudencial. 	
---------------------------	------------------------	---	-------------	---	---

ANEXO 13

Registro de Exámenes Médicos



H&S OCCUPATIONAL S.A.C.
"Trabajo con Salud"

EVALUADO

FICHA MÉDICA OCUPACIONAL Nº 002131
(Según anexo 7C del RSNM por D.S. Nº 048-2001-EM)

Empresa: LVM		EXAMEN MÉDICO: ESTRERO	
Contratista:		Rotio <input checked="" type="checkbox"/>	
Apellidos y Nombres: SOTO APARICIO SORCE MANUEL		Periódico <input type="checkbox"/>	
		Preocupacional <input type="checkbox"/>	
		Cargo/Área a que postula:	
FECHA DEL EXAMEN: 24-06-2010		MINERALES EXPLOTADOS O PROCESADOS: TRANSPORTES	
Lugar y fecha de nacimiento: LIMA 12-03-1962	Domicilio habitual: PARRUCIA 13 N2. 13 UT. 3 ASOC. EN NATURA PERU. CACERES	Superficie <input checked="" type="checkbox"/>	ALTURA DE LA LABOR: 3501 a 4000 m <input type="checkbox"/>
		Concentradora <input type="checkbox"/>	Hasta 3000 m <input type="checkbox"/>
		Subaéreo <input type="checkbox"/>	4001 a 4500 m <input type="checkbox"/>
Edad: 48 años	Sexo: M	Documento de Identidad: 06109633	3001 a 3500 m <input type="checkbox"/>
		ESTADO CIVIL: Casado	Más de 4500 m <input type="checkbox"/>
		Soltero <input type="checkbox"/>	GRADO DE INSTRUCCIÓN: Analfabeto <input type="checkbox"/>
		Conviviente <input type="checkbox"/>	Hasta 3ro Prim. <input type="checkbox"/>
		Divorciado <input type="checkbox"/>	Más 3ro Prim. <input type="checkbox"/>
LUGAR Y TIEMPO DE TRABAJO MINERO Y METALÚRGICO		GRADO DE INSTRUCCIÓN: Sec. Incompleta <input type="checkbox"/>	
Ocupaciones anteriores: (Entre paréntesis/fecha)		MÁS 3ro Prim. <input type="checkbox"/>	
DIGUA / CHOFER / ENERO 2007 - NOVIEMBRE 2008		Sec. Completa <input checked="" type="checkbox"/>	
STUL / CHOFER / ENERO 2009 - NOVIEMBRE 2009		Profesión u ocupación:	
LVM / CHOFER / DICIEMBRE 2009 - JUNIO 2010		CONDUCTOR	
Ocupación actual:		Tiempo que la desempeña:	
		Años 2 Meses 8	
Lugar/Área:			
ANTECEDENTES PERSONALES OCUPACIONALES (Enfermedades y accidentes)		SIN IMPORTANCIA PATOLÓGICA ACTUAL <input type="checkbox"/>	
ANTECEDENTES FAMILIARES		SIN IMPORTANCIA PATOLÓGICA ACTUAL <input checked="" type="checkbox"/>	
Padre:	Madre:	Mortuaria:	Número de hijos
			Sin hijos <input type="checkbox"/>
			Vivos 1
			Muertos —
HÁBITOS		Temperatura:	
Tobaco <input type="checkbox"/>	Alcohol <input checked="" type="checkbox"/>	Coca <input checked="" type="checkbox"/>	
Nada <input type="checkbox"/>	Poco <input type="checkbox"/>	Habitual <input type="checkbox"/>	Excesivo <input type="checkbox"/>
Talla: 170 m	Peso: 65 Kg	Capacidad Vít.: FEV 3.51	
IMC: 22.49		FVC 4.21	35.9 °C
FUERZA MUSCULAR	PERÍMETRO TORÁCICO	Espiración forzada 86 cm	
Conservada <input checked="" type="checkbox"/>	Máxima inspiración 92 cm		
Disminuida <input type="checkbox"/>	BOCA, AMIGDALAS, LARINGE, FARINGE: Normal <input checked="" type="checkbox"/>		CABEZA: Normal <input checked="" type="checkbox"/>
Descartada en Observaciones <input type="checkbox"/>	CUELLO (Tiroidea): Normal <input checked="" type="checkbox"/>		NARIZ: Normal <input checked="" type="checkbox"/>
DENTADURA		Protesis Total: <input type="checkbox"/>	
Caries 01	Piszas que faltan 06	Protesis Parcial: <input type="checkbox"/>	
OJOS	Enfermedades Oculares:	Ausencia <input checked="" type="checkbox"/>	
OD <input type="checkbox"/>	OD <input type="checkbox"/>		
VISION DE CERCA	Reflejos pupilares:	Conocidos <input checked="" type="checkbox"/>	
20/20			
VISION DE LEJOS			
20/50			
VISION DE COLORES			
Normal <input checked="" type="checkbox"/>			
OÍDOS:	Audición Derecha	Audición Izquierda	
Tímpanos TRAYON DE CERUMEN	SEGUJ	AUDICION TRIA	
OD PARCIALMENTE PARALIZADO	a 5mts	a 5mts	
TORAX	CORAZON	En Reposo	
Normal <input checked="" type="checkbox"/>	Normal <input checked="" type="checkbox"/>	Fuero	En Reposo
		Diast. 49	Diast. 75
		mmHg	mmHg
		Proc. Respiratoria 18	Satiz 91
		etmin	etmin
Declaro que las respuestas son claras según mi leal saber y entender. En caso de ser requeridos, los resultados del examen médico pueden ser revelados en términos generales, al Departamento de Salud Ocupacional de la compañía/empresa. Los resultados pueden ser enviados a mi médico particular de ser considerado necesario.		Firma del trabajador o representante DNI: 06109633	
		Índice Derecho	

Clinica H&S: Jr. Junín Nº 1385 El Yumbo - Huancayo
Telf. (064) 242443 Cel: 01998465205 RPH: #697069



H&S OCCUPATIONAL S.A.C.
"Trabajo con Salud"

FICHA DE EVALUACIÓN AUDIOMÉTRICA

Nº 002131

Fecha examen 24/06/2010 Hora de prueba 5:25 pm
 Apellidos y nombres: SOTO APABICIO SORGE MARVEL JESUS
 DNI o pasaporte: 06107633 Edad 48a Sexo M F
 Fecha de última audiometría 10 Dic 2009 Resultado OD DISMINUIDA LA AUDICION

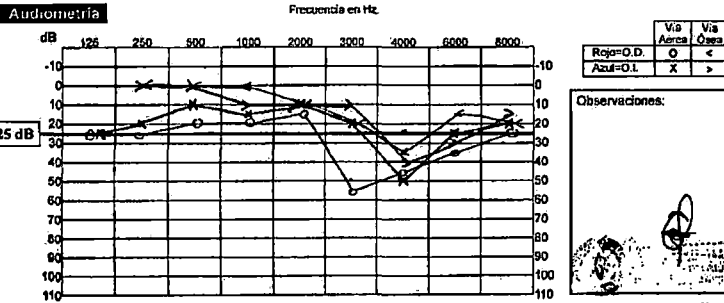
Uso de protección auditiva en áreas de ruido

Otorgantes ORL		Uso de protección auditiva en áreas de ruido		
S	N	Siempre	Ocasional	Nunca
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Labores con exposición a ruido: (Indique frecuencia, tiempo)
SERVICIO MILITAR 06/901 - 1982 DIC
CHOFER (AMBITO) 06/001 - NOV 2007

Sintomatología actual

S	N	Examen ORL
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N=normal, A=anormal, D=diagnóstico
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nariz
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Garganta
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oído
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Otoscoopia O. Derecho
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Otoscoopia O. Izquierdo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Otro: <u>AMBOS OÍDOS CON TIPO DE DEAFIDAD PARCIALMENTE</u>



DIAGNOSTICO NI POA CUSIA NEUROSENSORIAL MODERADA BILATERAL.

Recomendaciones: USO DE EFPE EN AREA DE RIESGO

Fecha de última calibración: 13 NOVIEMBRE 2009
 Marca: INTERA COUSTICS
 Nivel ambiental de ruido: AD 229a SN7E3159

Firma y Sello del Médico:

 DR. RICARDO ARIZAGA
 MÉDICO OCCUPACIONAL
 C.M.P. 45008

Declaro que las respuestas son ciertas según mi leal saber y entender. En caso de ser requeridos, los resultados del examen médico pueden ser revelados en términos generales, al Departamento de Salud Ocupacional de la compañía/empresa. Los resultados pueden ser enviados a mi médico particular de ser considerado necesario.

Firma del trabajador o postulante: Jorge Soto
 DNI: 06107633 Índice Derecho



H&S OCCUPATIONAL S.A.C.
"Trabajo con Salud"

DEPARTAMENTO MÉDICO OCUPACIONAL
FICHA MÉDICA OCUPACIONAL
(Según anexo 7C del RSHM por D.S. N° 048-2001-EM)

N° 002131

PULMONES		Clinicamente Normal	<input checked="" type="checkbox"/>	
MIEMBROS SUPERIORES		Clinicamente Normal	<input checked="" type="checkbox"/>	
MIEMBROS INFERIORES		Clinicamente Normal	<input checked="" type="checkbox"/>	
REFLEJO OSTEOTENDINOSOS	Conservados <input checked="" type="checkbox"/>	MARCHA:	Clinicamente Normal <input checked="" type="checkbox"/>	
COLUMNA VERTEBRAL		Clinicamente Normal	<input checked="" type="checkbox"/>	
ABDOMEN	Clinicamente Normal <input checked="" type="checkbox"/>	TACTO RECTAL	Normal <input checked="" type="checkbox"/>	
ANILLOS INGUINALES	Clinicamente Normal <input checked="" type="checkbox"/>	No se hizo Normal <input type="checkbox"/>	Anormal Describir en Observ. <input type="checkbox"/>	
	HERNIAS	Ausente <input checked="" type="checkbox"/>	VARICES	Ausente <input checked="" type="checkbox"/>
LENGUAJE, ATENCIÓN, MEMORIA, ORIENTACIÓN, INTELIGENCIA, AFECTIVIDAD		Clinicamente Normal	<input checked="" type="checkbox"/>	

	00	1/0	1/1, 1/2	2/1, 2/2, 2/3	3/2, 3/3, 3/+	A, B, C	SI
	CERO	1/0	UNO	DOS	TRES	CUATRO	
N° R: _____	Sin Neumocistosis						
Fecha: <u>24/06/2010</u>	Imágen radiográfica de exposición a polvo						
Calidad: _____	Con Neumocistosis						
Símbolos: _____	NORMAL	SOSPECHA					

GRUPO SANGUÍNEO: O A B AB FACTOR RH: + - HEMOGLOBINA: _____ g% SEROLOGÍA LUES: No Reactivo

ORINA: DIFERIDO Normal

APTO PARA TRABAJAR: SI EVALUADO NO Nombre y Apellidos del Médico - N° de Colegiatura: _____

Exámenes Auxiliares Complementarios: _____

 DR. HÉCTOR E. VARGAS ARIZAGA
 MÉDICO OCUPACIONAL
 C. N.º. 45005

OBSERVACIONES: _____

Declaro que las respuestas son ciertas según mi leal saber y entender. En caso de ser requerido, los resultados del examen médico pueden ser revelados en términos generales, al Departamento de Salud Ocupacional de la compañía/empresa. Los resultados pueden ser enviados a mi médico particular de ser considerado necesario.

Firma del trabajador o postulante: [Firma] DNI: 84070233 Indico Derecho

Clinica H&S: Jr. Junín N° 1386 El Tambo - Huanayo
 Telf. (064) 242443 Cel: 01998465205. RPM: #637069

ANEXO 14

Sistema de Incidentes, Identificación de Peligros.

Registro de Incidentes

1 Datos | 2 Detalle | 3 Lista

Generales

Nro Incidente: Asunto: **DERRAME DE COMBUSTIBLE EN GRIFO**

Fecha Registro: Fecha Inc.: Hora: Estado:

Ubicación Geográfica

CN
 Agencia:
 Ubicación:
 Ruta
 Rumbo:
 Tramo:

Descripción del Incidente

Por la presente se le comunica que existe evidencia de un derrame de Petróleo no reportado, al preguntarle al Orifero este comunica que recién ha Ingresado y no sabe nada
 El supervisor de turno no sabe nada

Cesar Segura

Involucrados

Trabajador:

Trabajador	Apellidos y Nombres	Puesto	Descripción

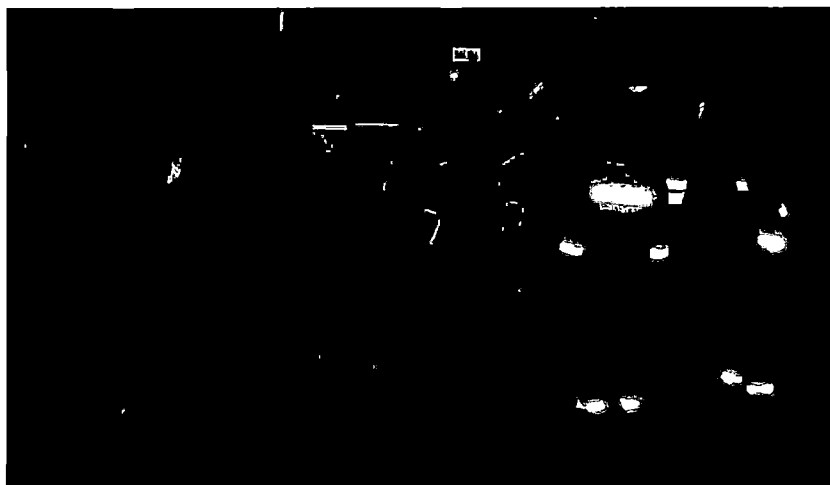
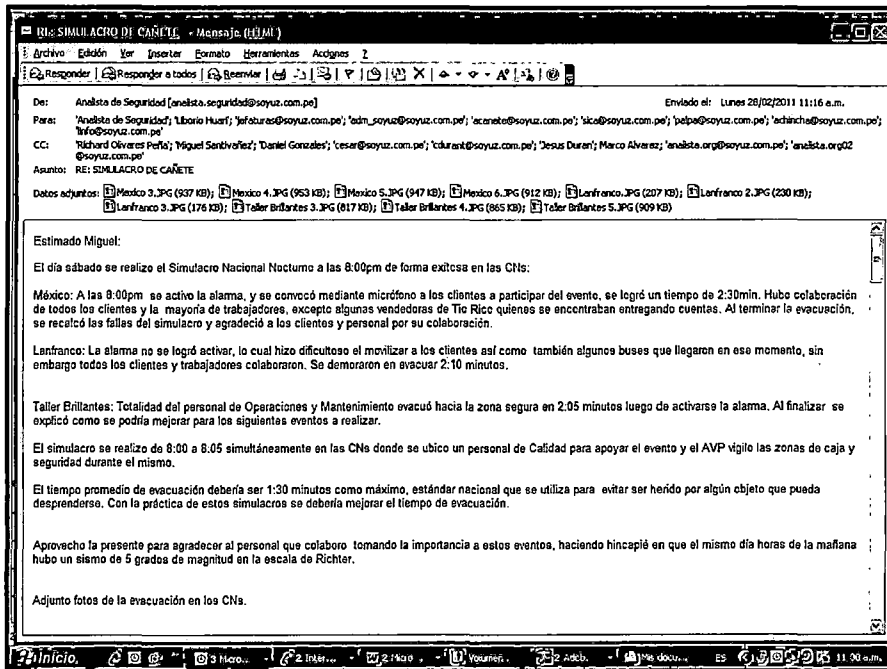
Vehículo: Placa:

Vehículo	Placa

Motivo de Rechazo:

ANEXO 15

SIMULACROS



ANEXO 16

		CURSO	Nº HORAS
		COMPETENCIAS ESPECIFICAS COMPETENCIAS GENERICAS CONOCIMIENTOS PERSEVERANCIA NEGOCIACION COLABORACION COMPROMISO ISO 9000	
Reglamento de Transito	2		
Conducción Económica	2		
Cuidado de Neumáticos	2		
Primeros Auxilios	2		
Cuidados del Motor	2		
Seguridad Vial	1		
Mantenimiento de Mercedes Benz	3		
Operación de Mercedes Benz y sus componentes	3		
Manual de Conductor	1		
Uso y Manejo de Extintores	2		
Conocimientos Básicos de Mecánica	2		
Revisiones Diarias antes de realizar el Servicio	2		
Calidad de Servicio al Cliente	4.5		
Relaciones Interpersonales	3		
Control del Estrés	2		
Control de sus emociones	2		
La formación de Equipos en su trabajo interno	3.5		
Trabajo en Equipo e inteligencia emocional	2.5		
Estrategias de Negociación y Solución de conflictos	8		
Motivación, Autoestima y Cambio de Actitud	5		

ANEXO 17**Implementación de Controles del IPER de Limpieza de Buses**

IMPLEMENTACION DE CONTROLES ACTIVIDAD LAVADO				
ITEM	CONTROL	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA
1	Monitoreo de los Productos Químicos	Determinar la concentración de los productos químicos inhalados.	Analista de Seguridad	12/06/2010
2	Charlas de Cinco Minutos dos veces a la semana	Capacitar continuamente al personal.	Jefatura/Supervisor de SSGG	21/12/2010
3	Enviar hojas de MSDS de cada Producto	Información de la concentración de los Productos Químicos	Jefatura/Supervisor de SSGG	21/12/2010
4	Etiquetar con hojas MSDS de Productos Químicos	Evitar que los trabajadores ingieran los Productos Químicos.	Jefatura/Supervisor de SSGG	21/12/2010
5	Enviar los tipos de EPP utilizados: Mascarilla, botas, guantes, etc	Evaluar el tipo de EPP utilizado.	Analista de Seguridad	21/12/2010
6	El personal debe utilizar mandiles impermeables.	Evitar que el personal dañe su salud con enfermedades respiratorias	Jefatura/Supervisor de SSGG	20/12/2010
7	Estudio Ergonómico de las movimientos repetitivos	Conocer los posibles movimientos que causan daño al personal	Analista de Seguridad	01/01/2011
8	Rotación en labores del personal	Evitar los movimientos repetitivos al personal.	Jefatura/Supervisor de SSGG	21/12/2010

Implementación de Controles del IPER de Acondicionamiento

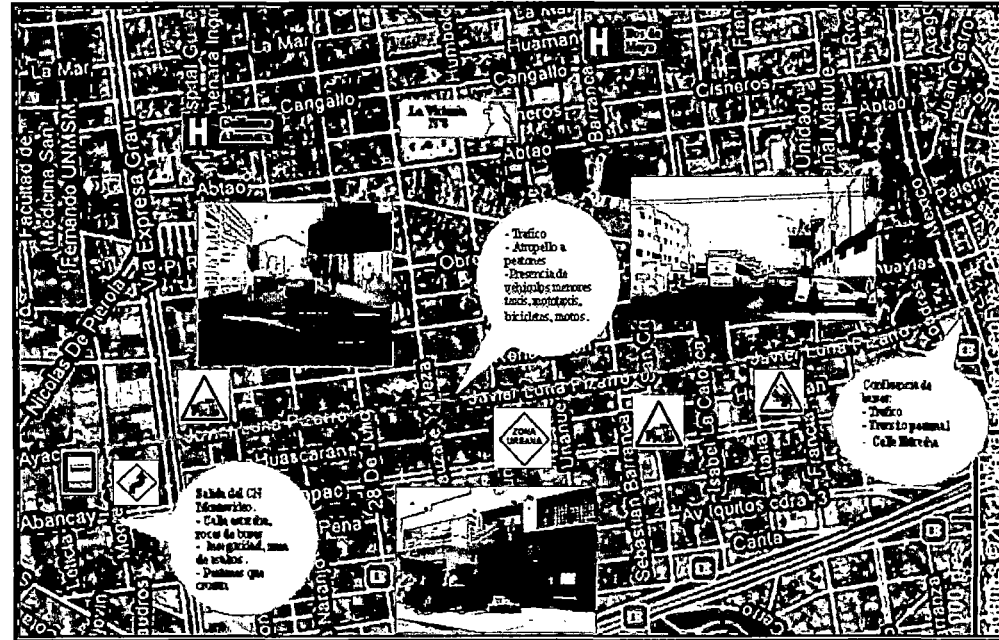
IMPLEMENTACION DE CONTROLES ACTIVIDAD ACONDICIONAMIENTO				
ITEM	CONTROL	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA
1	Mejora en el Programa de Capacitación a los Choferes	Evitar las colisiones en el Taller Brillantes.	RRHH/Calidad/Operaciones	01/02/2010
2	Realizar el Cuadro de Equipos de Protección Personal del Personal que interviene en el Proceso de Acondicionamiento.	Especificar el EPP utilizado por Cargo en el Proceso de Acondicionamiento.	Calidad y Seguridad	30/01/2010
3	Capacitación a los Supervisores de Operaciones (4 personas) de tal manera ellos puedan registrar las Charlas de Cinco Minutos.	Capacitación del personal	Calidad y Seguridad	17/01/2010
4	Presentar una Propuesta de Señalización del Taller (Señalización de buses y peatonal)	Disminuir el Riesgo de Colisión y Atropello en el Taller	Calidad y Seguridad	28/01/2010
5	Comprar Chalecos Reflectivos: Operadores de Trafico y Vista de Buses.(50 personas)	Disminuir el riesgo de Atropello en las noches.	Calidad y Seguridad	28/01/2010
6	Implementación de tachos para colocar trapos con combustible y 2 baldes con arena.	Disminuir el riesgo de Incendio	Calidad y Seguridad	28/01/2010
7	Coordinar pintar las señalizaciones peatonales con SSGG.	Evitar atropellos demarcando el área.	Calidad y Seguridad	01/02/2010
8	Estudio Ergonómico de Puestos de trabajo	Disminuir los riesgos de lesiones músculo esquelético.	Calidad y Seguridad	01/02/2010
9	Monitoreo de ruido y aire.	Disminuir las lesiones en oído y enfermedades respiratorias.	Calidad y Seguridad	01/02/2010

ANEXO 18

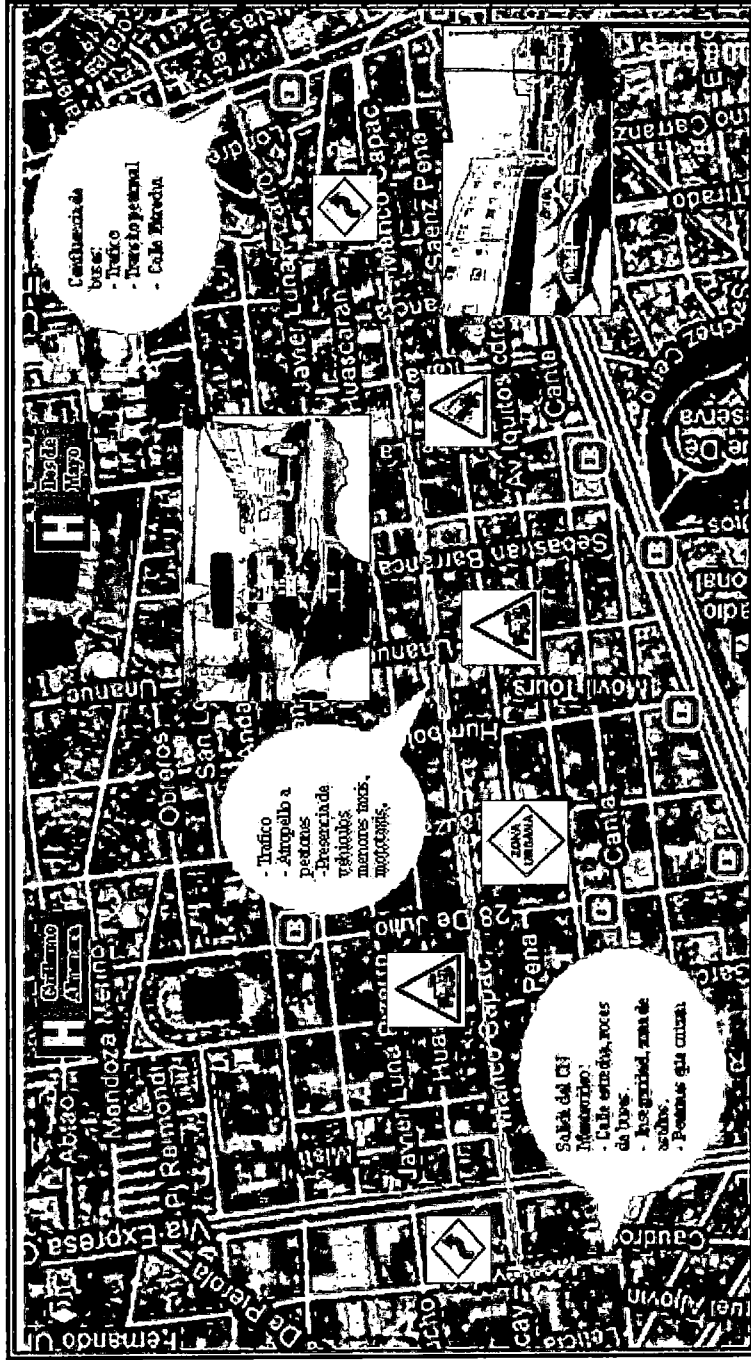
MAPA DE RIESGOS EN RUTA

1.- Salida de Montevideo

a.- Ruta 1.- (Montevideo, Abancay, Jr Ayacucho y Av. Luna Pizarro)



B.- Ruta 2 (Abancay, Manco Cápac, Jr. Bélgica y Av. Luna Pizarro)



Centro de buses:
 - Tráfico
 - Hospital
 - Calle Areche

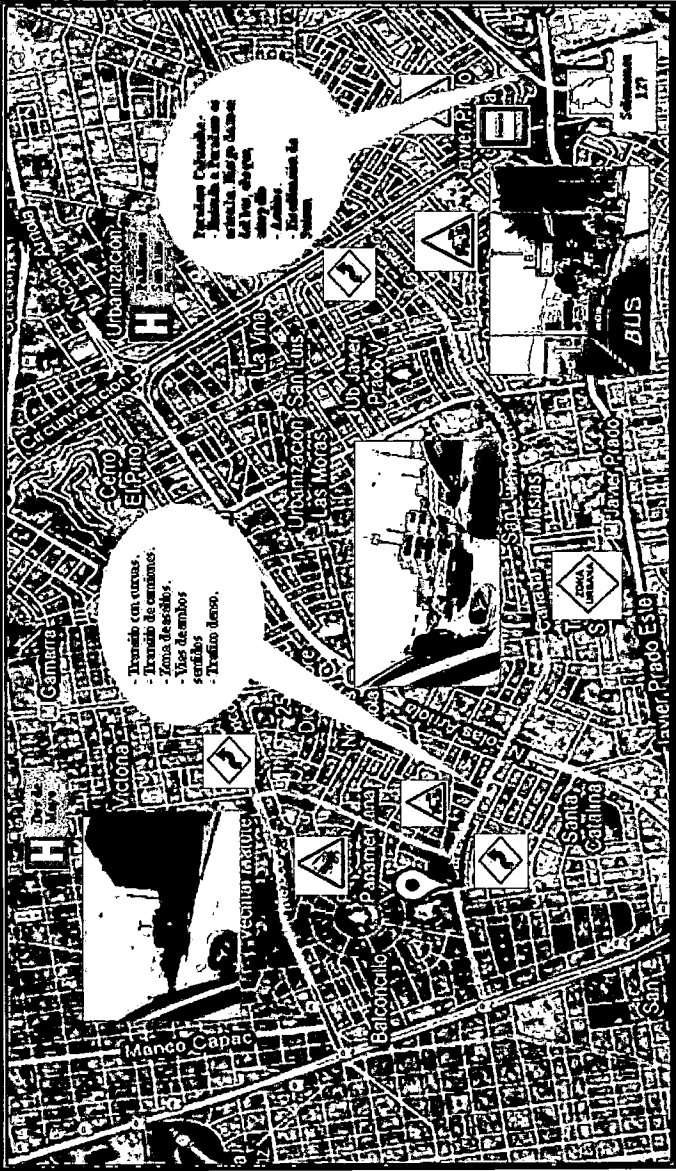
Tráfico
 - Arroyo a pezuñas
 - Presencia de vehículos menores no motorizados.

Salida del Q1
 Información:
 - Calle Areche, rocas de buses.
 - Los grandes, zona de buses.
 - Pezones que caen

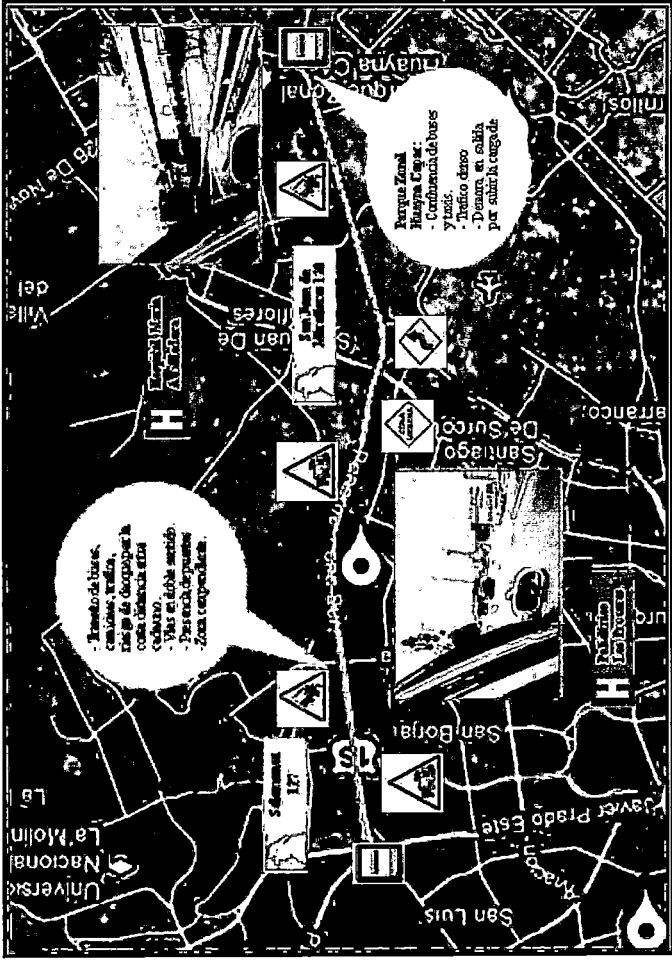
2.- Salida de México



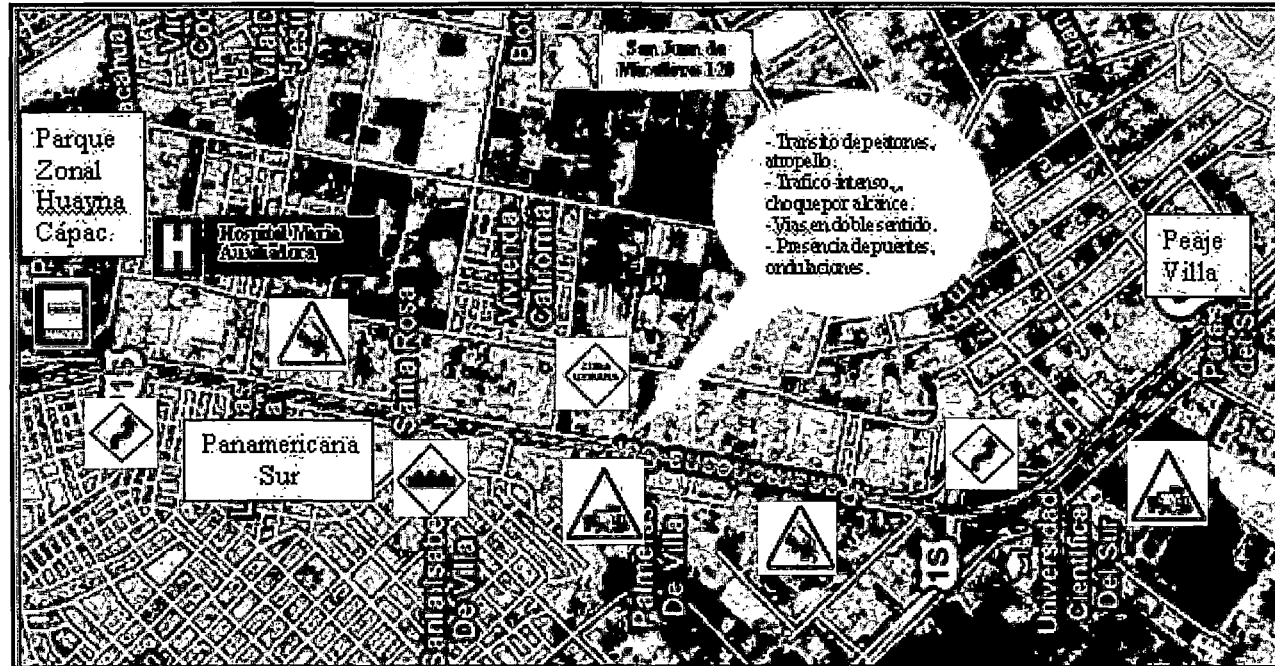
3.- México- Paradero Cahuache



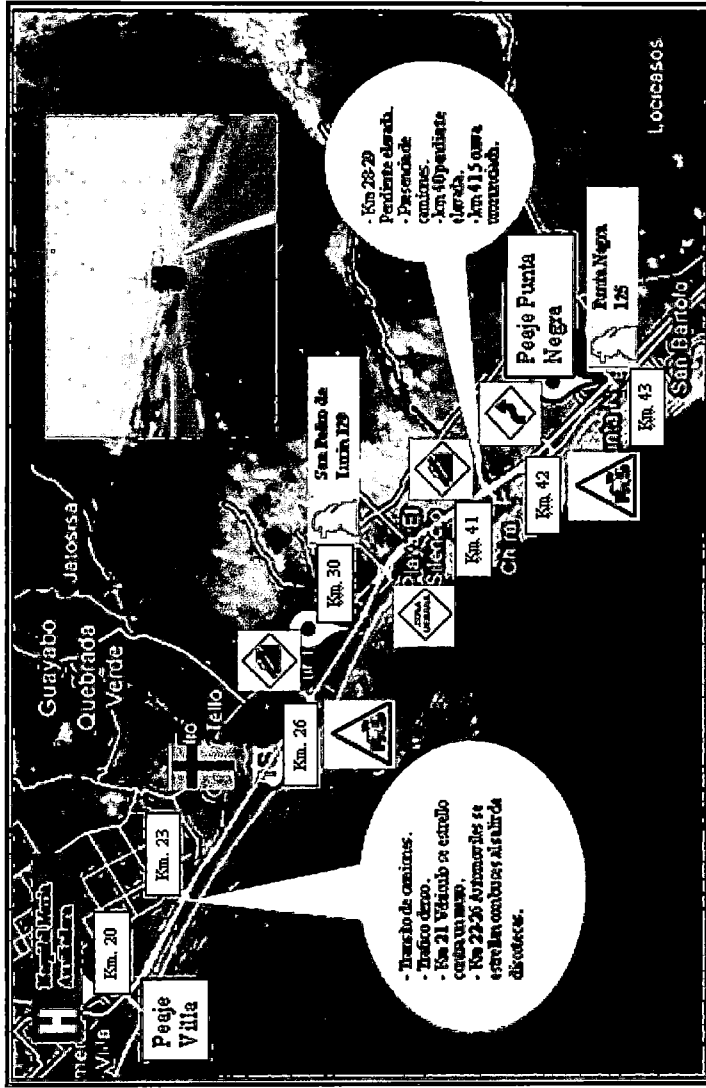
4.- Paradero Cahuache- Paradero Paradero Zonal Huayna Cápac



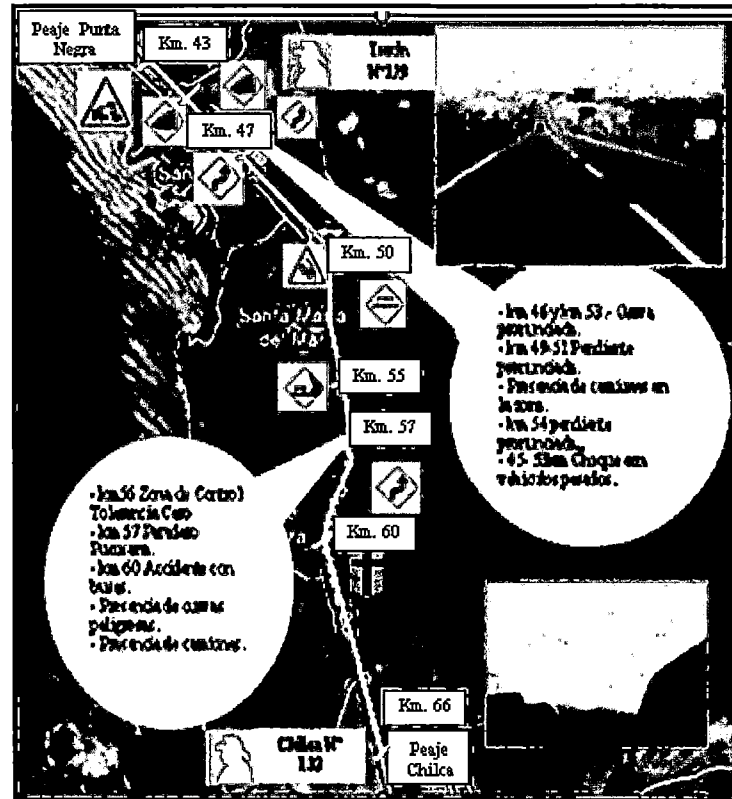
5.- Parque Zonal Huayna Cápac- Peaje Villa (km.20)



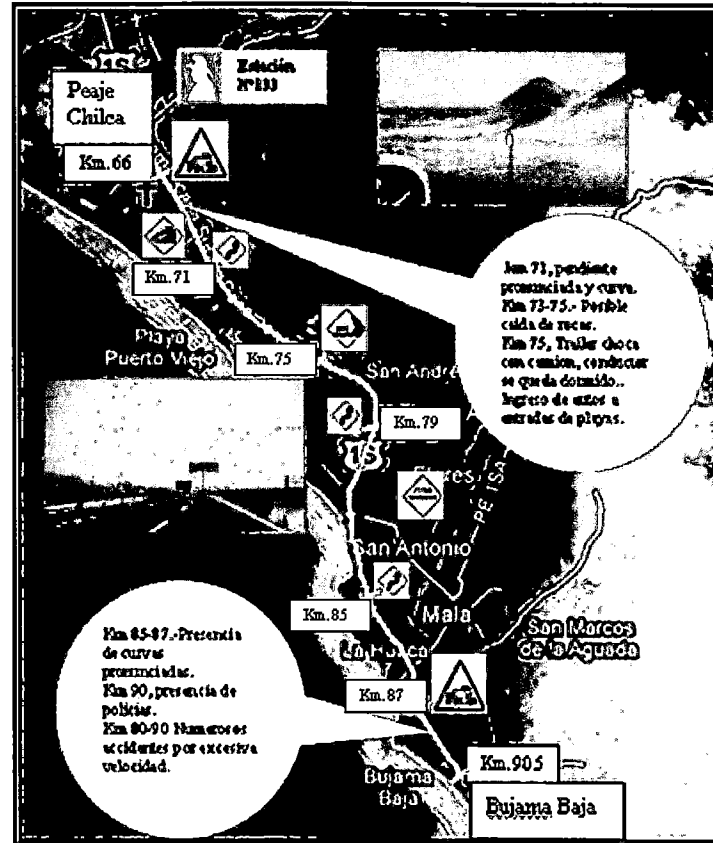
6.- Peaje Villa (Km. 20)- Peaje Punta Negra (Km. 43)



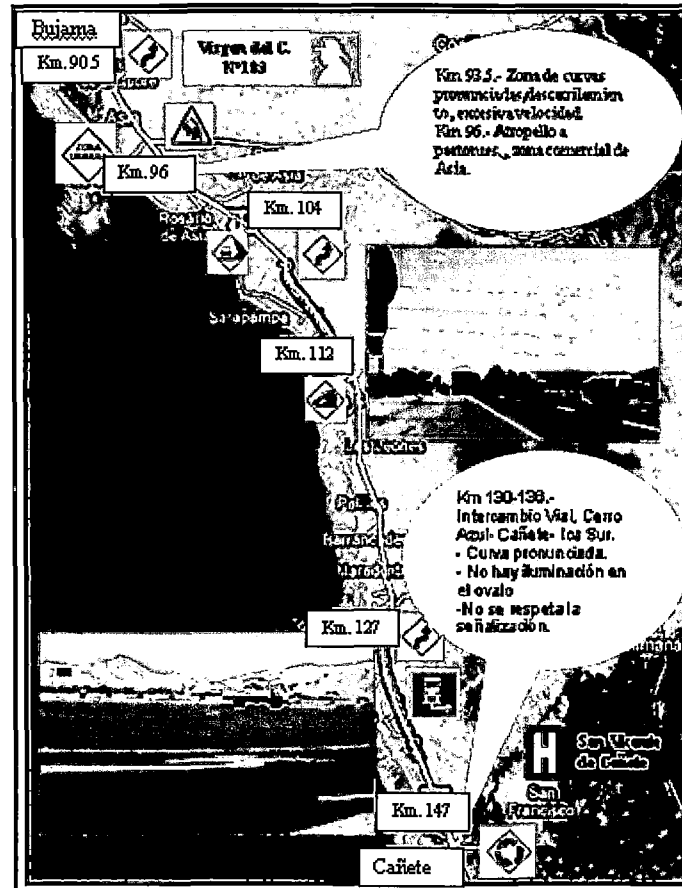
7.-Peaje Punta Negra (Km. 43)- Peaje Chilca (Km. 66)



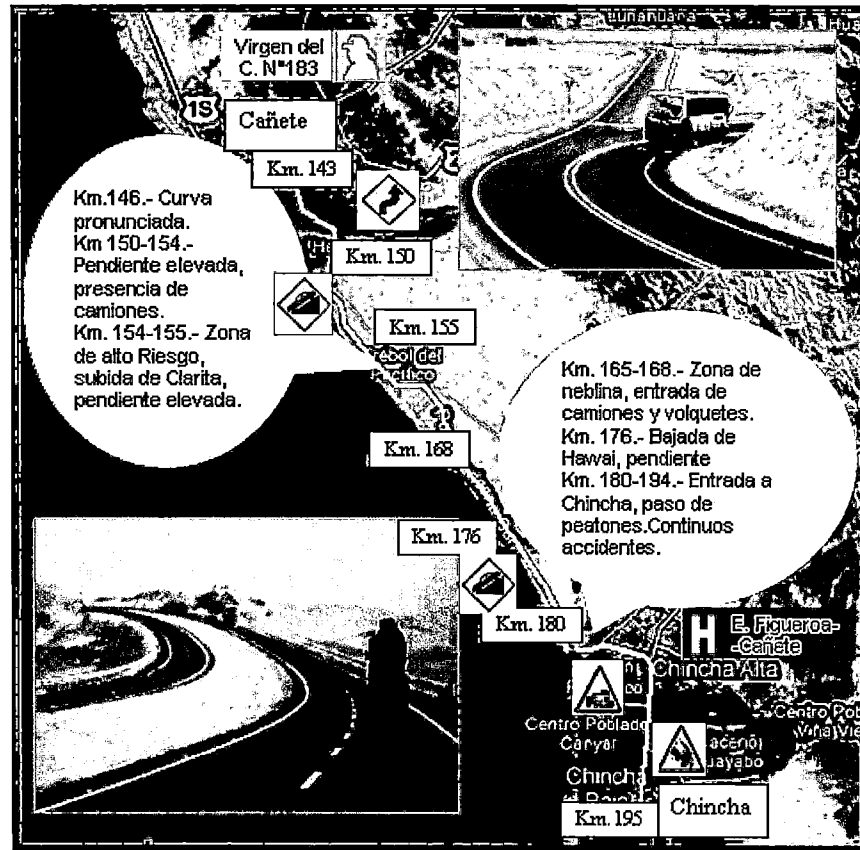
8.- Peaje Chilca (Km. 66)- Bujama Baja (Km. 90.5)



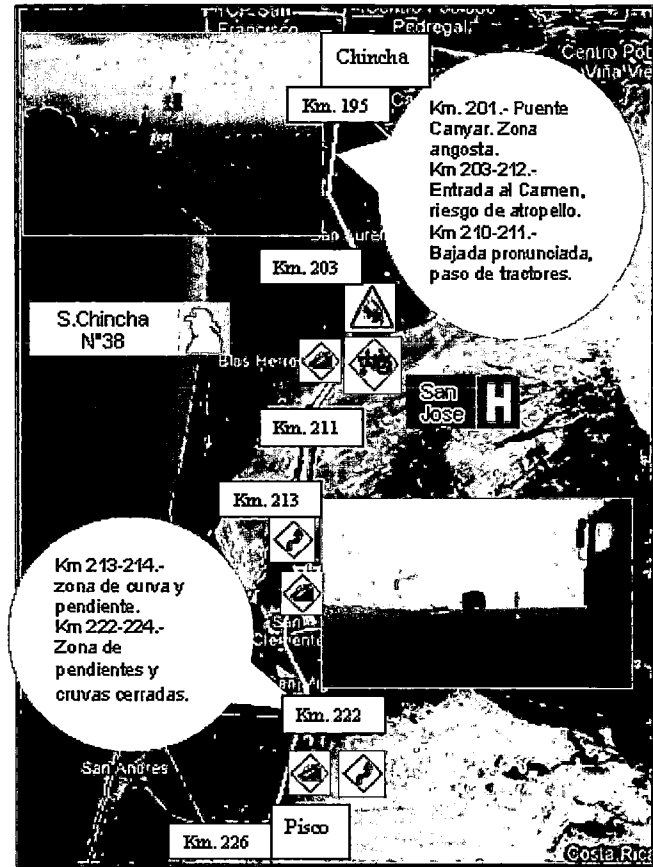
9.- Bujama Baja (Km90.5)- Cañete (km 143)



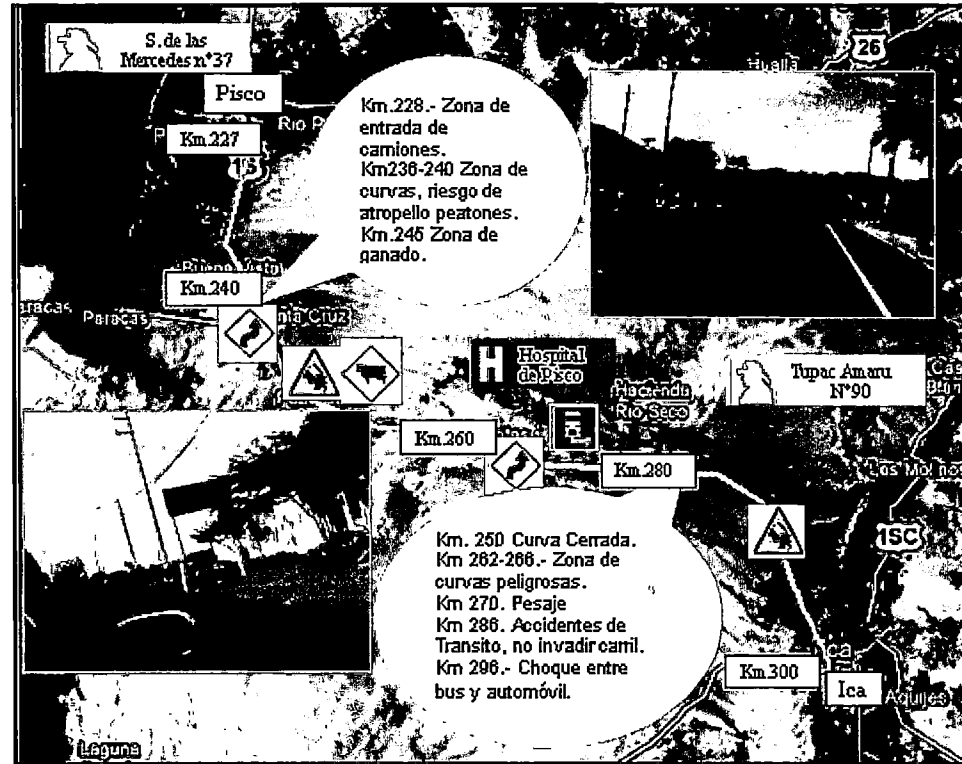
10.- Cañete (km 143) - Chincha (Km 195)



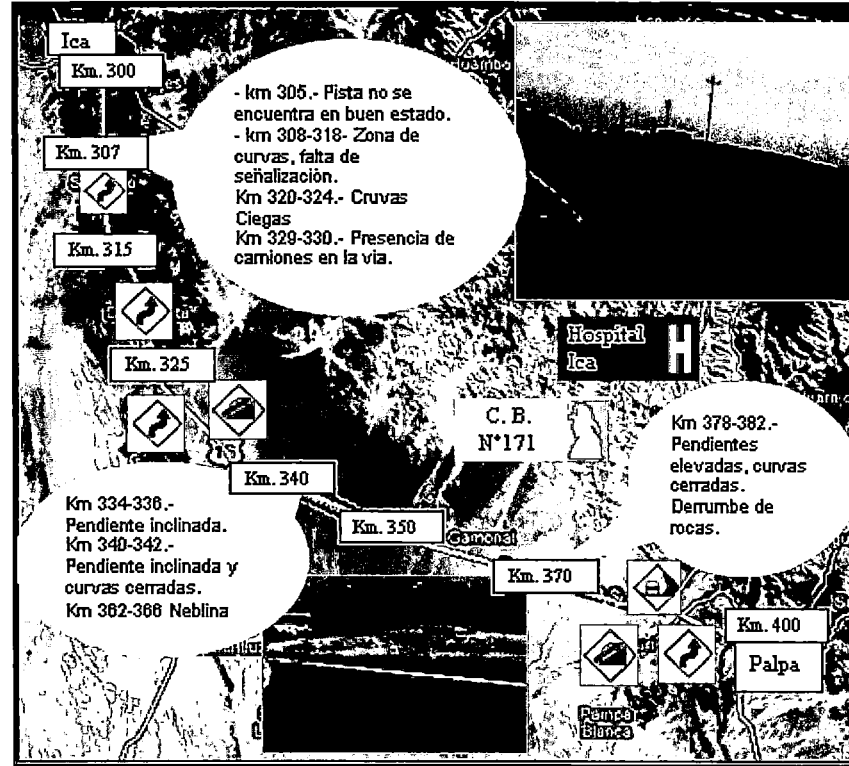
11.- Chincha (km 195) - Pisco (km. 226)



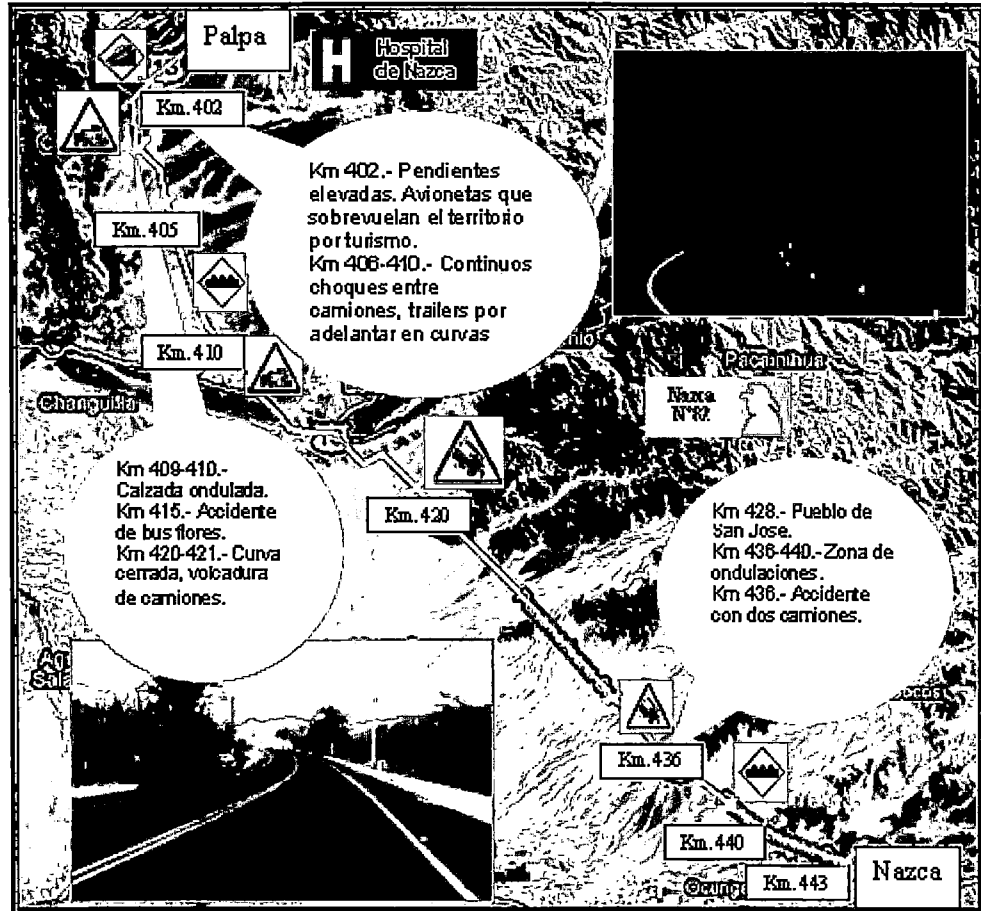
12.- Pisco (km226) - Ica (km300)



13.- Ica (km 300) - Palpa (km 400)



14.- Palpa (Km. 400)- Nazca (443km)



ANEXO 19

Matriz de Requisitos Legales Soyuz

Tipo de Peligro	Peligro	Título	Código	artículo	texto	CUMPLE /NO CUMPLE
Físico	Ruido	Reglamento de estándares nacionales de calidad ambiental para ruido	Decreto Supremo 085-2003-PCM	Art 1	La presente norma establece los estándares nacionales de calidad ambiental para ruido y los lineamientos para no excederlos, con el objetivo de proteger la salud, mejorar la calidad de vida de la población y promover el desarrollo sostenible.	Si cumple con el Monitoreo de Ruido.
Físico	Ruido	Reglamento de estándares nacionales de calidad ambiental para ruido	Decreto Supremo 085-2003-PCM	Art 4	Los estándares Primarios de Calidad Ambiental (ECA), para Ruido establecen los niveles máximos que no deben excederse de proteger la salud humana. Dichos ECA' s toman en cuenta las zonas de aplicación, y horarios, que se establecen en el Anexo N°1 de la presente Norma: Zona Residencial 60db y 50db.	Si cumple con el Monitoreo de Ruido.
Físico	Ruido	Decreto Supremo 42F	Reglamento de Seguridad Industrial	Art 1283	Los hombres que trabajen en lugares de ruido intenso y prolongado deberán usar tapones de oído.	Si se cumple, se tiene el Registro de Entrega de Equipos de Protección Personal: Tapones de Oído

Físico	Ruido	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 98°	El conductor sólo debe utilizar la bocina del vehículo que conduce para evitar situaciones peligrosas y no para llamar la atención de forma innecesaria. El conductor no debe causar molestias o inconvenientes a otras personas con el ruido de la bocina o del motor con aceleraciones repetidas al vacío.	Si se cumple, los buses no utilizan la bocina en zonas residenciales , cercanas a los Terminales.
Físico	Ruido	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 238°	Está prohibido que los vehículos produzcan ruidos que superen los niveles máximos permitidos establecidos en el Reglamento Nacional de Vehículos.	Si se cumple, con el programa de mantenimiento de los buses.
Físico	Ruido	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 241°	Los vehículos automotores y los vehículos combinados destinados a circular por la vía pública, deben ser sometidos a una revisión técnica periódica que comprenda entre otros aspectos la verificación de las condiciones mecánicas, el control de emisiones de gases y productos de la combustión en el motor considerados tóxicos o nocivos para la salud y la emisión de ruidos.	Si se cumple, las Revisiones Técnicas son realizadas por Operaciones , y son verificadas en el Acondicionamiento

Físico	Ruido	Decreto Legislativo 295	Código Civil del Perú	Artículo 961	El propietario, en ejercicio de su derecho y especialmente en su trabajo de explotación industrial, debe abstenerse de perjudicar las propiedades contiguas o vecinas, la seguridad, el sosiego y la salud de sus habitantes.	Si se cumple con las Revisiones Técnicas y el programa de mantenimiento de los buses.
Físico	Ruido	Decreto Supremo 058-2003	Reglamento Nacional de Vehículos	Anexo 3 Capítulo 9	El silenciador del sistema de escape debe amortiguar los ruidos producidos por la combustión en el motor, reduciéndolas a fin de cumplir con la normativa vigente en Límites Máximos Permisibles para ruidos.	Si se cumple, los buses no generan ruido excesivo ya que pasan por el Programa de Mantenimiento.
Físico	Ruido	Ley 28611	Ley General del Ambiente	Artículo 115	Las autoridades sectoriales son responsables de normar y controlar los ruidos y las vibraciones de las actividades que se encuentran bajo su regulación, de acuerdo a lo dispuesto en sus respectivas leyes de organización y funciones. 115.2	Si se cumple con el programa de mantenimiento de los buses y en la evaluación de riesgos realizado no se detecta emisión de ruido mayor al estándar.
Físico	Ruido	Resolución Ministerial 375-2008-TR	Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonomico	Artículo 23	En cuanto a los trabajos o las tareas, debe tomarse en cuenta que el tiempo de exposición al ruido industrial observará de forma obligatoria el criterio establecido de acuerdo a los Estándar.	Si se cumple, de acuerdo a evaluación de riesgos, las áreas no generan ruido por encima de los estándares permitidos.

Físico	Ruido	Decreto Supremo 011-2006-VIVIENDA	Reglamento Nacional de Edificaciones	Artículo 10.4	En Zonas donde el ruido alcance niveles mayores de 80 db, los trabajadores deben usar tapones o protectores de oído. Se reconoce de manera práctica un nivel de 80db, cuando una persona deja de escuchar su propia voz en tono normal.	Si se cumple, los trabajadores de mantenimiento usan tapones de oído en zonas donde el ruido es alto pero no excede los 80 db.
Físico	Ruido	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 241	Los vehículos automotores y los vehículos combinados destinados a circular por la vía pública, deben ser sometidos a una revisión técnica periódica.	Si se cumple, operaciones realiza la Revisión Técnica de los buses, y acondicionamiento lo verifica.
Físico	Ruido	Resolución Ministerial 263-2001-EM	Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Subsector Electricidad	Art 78	En zonas de trabajo donde los equipos generen ruidos por encima de 85 dB (escala A) es obligatorio el uso de equipo de protección auditiva.	Si se cumple, ya que no se tiene zonas donde el ruido excede los 85 db.
Físico	Ruido	Resolución Ministerial 263-2001-EM	Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Subsector Electricidad	Art 105	El control del ruido y vibraciones debe realizarse mediante la revisión técnica de las máquinas y equipos que son sus fuentes generadoras, para luego proceder con el aislamiento completo o encapsamiento de las mismas; orejeras apropiadas.	Si se cumple, la maquinaria que produce vibración en mantenimiento son revisadas.

Físico	Iluminación	Decreto Supremo 058-2003-MTC	Reglamento Nacional de Vehículos	Anexo III	Dispositivos de alumbrado y Señalización Óptica, Todos los vehículos deben contar con faros especialmente diseñados y fabricados para el tránsito por el lado derecho.	Si se cumple, todos los vehículos: buses y furgones cuentan con faros diseñados para el lado derecho.
Físico	Iluminación	Decreto Supremo 052-1993-EM	Reglamento de Seguridad para el Almacenamiento de Hidrocarburos	Art. 63	Una adecuada iluminación de las vías es esencial para operación nocturna. Cuando tuberías o cables están instalados a lo largo de las vías, se deberá instalar un sistema de protección.	Si se cumple, con la debida iluminación para los trabajos de noche en el Área de mantenimiento, en todo el taller.
Físico	Iluminación	Resolución Ministerial 375-2008-TR	Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonomico	Anexo I, Título VII, ítem 30 y 31	En todos los lugares de trabajo debe haber una iluminación homogénea y bien distribuida, sea del tipo natural o artificial o localizada, de acuerdo a la naturaleza de la actividad, de tal forma que no sea un factor de riesgo para la salud de los trabajadores al realizar sus actividades. Los niveles mínimos de iluminación que deben observarse en el lugar de trabajo son los valores de iluminancias establecidos por la normativa.	Si se cumple, en todas las instalaciones se tiene iluminación natural complementada con iluminación artificial de tal manera se desarrolle las actividades de manera normal.

Físico	Iluminación	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Art 243	<p>Para poder transitar por la vía pública, los vehículos automotores deben tener en condiciones de uso y funcionamiento, los sistemas y elementos de iluminación siguientes:</p> <p>1) Luces Principales.</p> <p>a) Faros de carretera, delanteros de luz blanca o amarilla, en no más de dos partes, de alta y baja iluminación,</p> <p>b) Luces de posición, que indiquen conjuntamente con las anteriores, su longitud, ancho y sentido de marcha desde cualquier punto de observación; éstas son:</p> <p>I. Delanteras de color blanco o ámbar.</p> <p>II. Posteriores de color rojo.</p> <p>III. Laterales de color ámbar a cada costado, en los vehículos en los cuales por su largo, las exige la reglamentación.</p>	<p>Si se cumple, los vehículos: Buses y furgones tienen las luces principales, luces de posición y en caso del primero Faros de carretera.</p>
Físico	Iluminación	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 152°.-	<p>Los vehículos deben circular en las vías públicas, con las luces encendidas, cuando la luz natural sea insuficiente o las condiciones de visibilidad o del tránsito lo ameriten.</p>	<p>Si se cumple, se capacita a los conductores sobre Reglamento de Tránsito donde se especifica el uso de las luces.</p>

Físico	Iluminación	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 244	Los vehículos motorizados deben circular en las vías públicas urbanas con luz baja y en las carreteras y caminos con luz alta o luz baja.	Si se cumple, los conductores son capacitados sobre uso de las luces.
Físico	Vibraciones	Decreto Supremo 42F	Reglamento de Seguridad Industrial	Art 242	Todos los pedestales de los equipos para esmerilar, pulir o bruñir estarán contruidos rígidamente, con solidez suficiente para soportar las ruedas, discos, mesas o tambores que se empleen y estarán firmemente montados sobre bases sólidas para resistir a la vibración.	Si se cumple, en las mesas donde se colocan la maquinaria para el mantenimiento de los buses, son resistentes y rígidos.
Físico	Temperaturas altas Extremas o Bajas	Decreto Supremo 42F	Reglamento de Seguridad Industrial	Artículo 107	En los locales de trabajo cerrado se mantendrá una temperatura adecuada de acuerdo al tipo de trabajo que se ejecuta y dicha temperatura se aumentara o disminuirá, así como el grado de humedad se modificará de acuerdo con el tipo de trabajo y la temperatura y humedad exterior.	Si se cumple, en las épocas de verano se utiliza aire acondicionado o en zonas sin ventilación, regulando la temperatura en cada ambiente.

Físico	Temperaturas altas Extremas o Bajas	Decreto Supremo 42F	Reglamento de Seguridad Industrial	Artículo 110	En las industrias donde los trabajadores estén expuestos a temperaturas extremadamente altas o bajas, existirán cuartos de paso para que dichos trabajadores puedan refrescarse o calentarse gradualmente hasta llegar a la temperatura reinante al exterior, antes de pasar a ella.	Si se cumple, no se tiene zonas donde los trabajadores se encuentren expuestos a temperaturas extremas.
Físico	Temperaturas altas Extremas o Bajas	Resolución Ministerial 263-2001-EM	Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Subsector Electricidad	Artículo 89.	La temperatura en los locales de trabajo debe ser adecuada al organismo humano durante el tiempo de trabajo, teniendo en cuenta el tipo de trabajo y esfuerzo físico a que están sometidos los trabajadores, debiendo evitarse el stress térmico.	Si se cumple, se regula la temperatura en cada zona de trabajo.
Físico	Temperaturas altas Extremas o Bajas	Resolución Ministerial 263-2001-EM	Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Subsector Electricidad	Artículo 107	Las partes de un equipo o maquinaria de trabajo que alcancen temperaturas elevadas deben controlarse	Si se cumple, la maquinaria que alcanza temperatura elevada es controlada por operarios calificados y capacitación continua.
Físico	Vehículo en movimiento	Decreto Legislativo 635	Código Penal del Perú	Artículo 274	El que encontrándose en estado de ebriedad o drogadicción conduce, opera o maniobra vehículo motorizado, instrumento, herramienta, máquina u otro análogo, será reprimido con pena privativa de la libertad no mayor de un año e inhabilitación	Si se cumple, se realiza el Alcotest a cada conductor antes de realizar el Servicio en Ruta.

Físico	Vehículo en movimiento	Decreto Supremo 052-1993-EM	Reglamento de Seguridad para el Almacenamiento de Hidrocarburos	Artículo 65	Ningún vehículo podrá ser autorizado a circular por encima de un tanque enterrado, ni sobre él podrán ser colocadas cargas de cualquier naturaleza a no ser que el tanque esté protegido por un material incombustible y de espesor y resistencia adecuados al tráfico o a las sobrecargas impuestas.	Si se cumple, los vehículos no transitan por los tanques ni se deposita carga peligrosa sobre este.
Físico	Vehículo en movimiento	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 83°	El conductor de cualquier vehículo debe tener cuidado y consideración con los peatones y con los vehículos que transiten a su alrededor. Debe tomar las debidas precauciones con los peatones que despejen la intersección en el momento que el semáforo ya no los autoriza a cruzar la calzada.	Si se cumple, los conductores reciben la Capacitación de Manejo Defensivo.
Físico	Vehículo en movimiento	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 92°	El conductor está obligado a conservar la distancia suficiente entre el vehículo que conduce y el vehículo que lo precede, que le permita si se produce la detención de éste, una maniobra segura, teniendo en cuenta la velocidad y las condiciones de la vía.	Si se cumple, los conductores reciben la Capacitación de Manejo Defensivo.
Físico	Tráfico /Congestión	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 152°.-	La Autoridad competente, en situaciones generadas por la congestión vehicular y/o la contaminación, puede prohibir o restringir la circulación de vehículos o tipos	Si se cumple, se acata lo que la Autoridad designe.

					de vehículos en determinadas áreas o vías públicas.	
Físico	Trafico /Congestamiento	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 152°.-	El conductor de un vehículo debe reducir la velocidad de éste, cuando se aproxime o cruce intersecciones, túneles, calles congestionadas y puentes, cuando transite por cuestas, cuando se aproxime y tome una curva o cambie de dirección, cuando circule por una vía estrecha o sinuosa, cuando se encuentre con un vehículo que circula en sentido contrario o cuando existan peligros especiales con respecto a los peatones u otros vehículos o por razones del clima o condiciones especiales de la vía	Si se cumple, los conductores reciben la Capacitación de Manejo Defensivo.
Químico	Polvos	Decreto Supremo 42F	Reglamento de Seguridad Industrial	Artículo 104	Todo polvo, emanaciones, gases, vapores o neblinas producidos y desprendidos de los procedimientos industriales, serán extraídos de lo posible, de su lugar de origen, y no se permitirá que se difundan en la atmósfera de los lugares de trabajo.	Si se cumple, todos los trabajos con polvo, gases se realizan en el mismo lugar y son extraídos de dichas zonas.
Químico	Polvos	Decreto Supremo 42F	Reglamento de Seguridad Industrial	Artículo 779	Se tomaran las mejores medidas de seguridad a fin de proteger a los trabajadores contra el polvo, los gases, emanaciones, vapores tóxicos, calor radiante y demás emanaciones dañinas.	Si se cumple, se toman las medidas en cada caso.

Químico	Polvos	Ley 29088	Seguridad y Salud de los Estibadores terrestres y transportistas manuales	Artículo 16°	Los trabajadores deben contar con chalecos dotados de almohadillas en los hombros para evitar el riesgo de contacto que les produzca lesiones, así como rodilleras a fin de protegerlos contra los riesgos de caídas. Los trabajadores deben usar mascarillas contra el polvo cuando se encuentren en presencia de este agente.	Si se cumple, los trabajadores utilizan el EPP, el mismo es suministrado
Químico	Productos químicos : Petróleo	Decreto Supremo 052-1993-EM	Reglamento de Seguridad para el Almacenamiento de Hidrocarburos	Artículo 26	En instalaciones de producción ubicadas en lugares remotos, los tanques para petróleo con capacidades individuales no mayores a 475 metros cúbicos, podrán espaciarse 0.9 metros como mínimo.	Si se cumple, los tanques cumplen con toda la reglamentación.
Químico	Productos químicos : Petróleo	Ley 26842	Ley General de Salud	Artículo 37	Los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo, cualquiera sea su naturaleza o su modalidad de gestión, deben cumplir los requisitos que disponen los reglamentos y normas técnicas que dicta la Autoridad de Salud de nivel nacional en relación a planta física, equipamiento, personal asistencial, sistemas de saneamiento y control de riesgos relacionados con los agentes ambientales físicos, químicos, biológicos y ergonómicos y demás que proceden atendiendo a la naturaleza y complejidad de los mismos.	Si se cumple, la zona donde se realizan los Exámenes Médicos, cumplen las normas vigentes.

Químico	Productos químicos : Petróleo	Resolución Ministerial 375-2008-TR	Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonomico	Artículo 35	Los límites permisibles para las sustancias químicas se establecerán de acuerdo a los límites establecidos en el Reglamento sobre Valores Límite Permisibles para Agentes Químicos en el Ambiente de Trabajo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 015-2005-SA.	Si se cumple se utilizan los límites permisibles como estándar.
Químico	Productos químicos : Petróleo	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 97	Cuando el conductor abastezca de combustible el vehículo que conduce, en los establecimientos destinados para tal fin, debe apagar el motor, absteniéndose de fumar al igual que sus acompañantes.	Si se cumple, en la zona de abastecimiento de combustible el bus se encuentra apagado sin personas abordo.
Químico	Vapores y gases	Decreto Supremo 015-2005-SA	Norma Técnica que regula los Valores Límites Permisibles para agentes químicos en el Ambiente de Trabajo.	Artículo 5	Como acción preventiva, para el ingreso a ambientes donde se utilizan sustancias con valor límite techo, se deben usar equipos de protección respiratoria con filtros para neutralizar los gases.	Si se cumple, se utiliza EPP respiratorio.
Químico	Vapores y gases	Decreto Supremo 052-1993-EM	Reglamento de Seguridad para el Almacenamiento de Hidrocarburos	Artículo 53	Se entenderá por instalación eléctrica a prueba de explosión a aquella que cuando existen vapores inflamables dentro y fuera de cualquiera parte de ella, se comporta en forma tal que la inflamación de los vapores interiores o cualquier otra falla del equipo, no provoca la inflamación de los vapores existentes en el exterior.	Se cumple, se toman las medidas de seguridad con respecto a los gases inflamables.

Químico	Vapores y gases	Decreto Supremo 42F	Reglamento de Seguridad Industrial	Artículo 182	Los cilindros que contengan gases comprimidos, pueden ser depositados al aire libre, estando adecuadamente protegidas contra los cambios de temperatura, los rayos del sol, la acumulación de nieve o humedad permanente.	Se cumple, se toman las medidas de seguridad con respecto a los gases inflamables.
Químico	Vapores y gases	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 237º	Está prohibida la circulación de vehículos que descarguen ó emitan gases, humos o cualquier otra sustancia contaminante, que provoque la alteración de la calidad del medio ambiente, en un índice superior a los límites máximos permisibles establecidos en el Reglamento Nacional de Vehículos.	Se cumple, se realizan revisiones técnicas periódicas.
Biológico	Bacterias/hongos	Ley 26221	Ley Orgánica que norma las Actividades de Hidrocarburos en el territorio nacional	Artículo 860	Las personas naturales o jurídicas que trabajan con virus, hongos, bacterias o sus componentes y, en general, con agentes biológicos peligrosos para la salud humana, deberán cumplir con las medidas de bioseguridad correspondientes.	Se cumple, se toman las consideraciones necesarias.

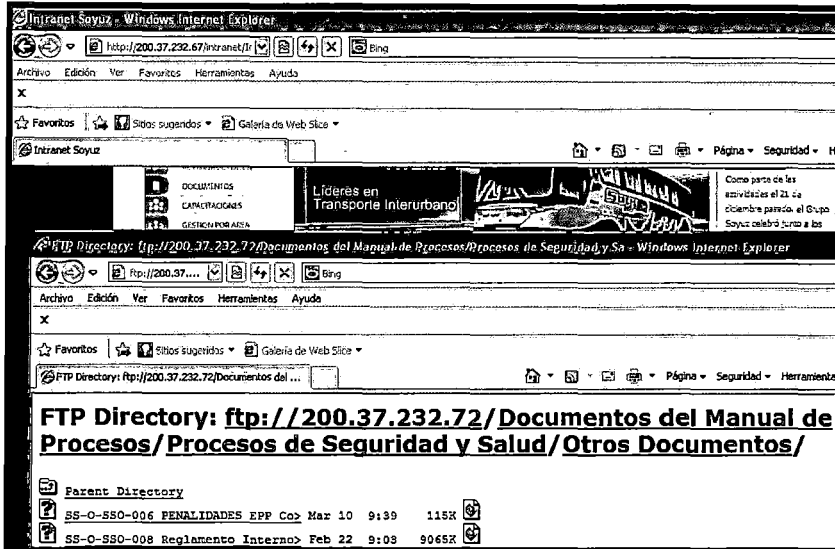
Biologico	Residuos Sólidos Peligrosos	Decreto Legislativo 635	Código Penal del Perú	Articulo 304	El que, infringiendo las normas sobre protección del medio ambiente, lo contamina vertiendo residuos sólidos, líquidos, gaseosos o de cualquier otra naturaleza por encima de los límites establecidos, y que causen o puedan causar perjuicio o alteraciones en la flora, fauna y recursos hidrobiológicos, será reprimido con pena privativa de libertad, no menor de uno ni mayor de tres años o con ciento ochenta a trescientos sesenta y cinco días multa.	Si se cumple, los residuos se controlan y se comercializan con entidades privadas.
Biologico	Residuos Sólidos Peligrosos	Decreto Supremo 021-2008-MTC	Reglamento Nacional de Transporte Terrestre de Materiales y Residuos Peligrosos	Articulo 16	.Los Residuos Peligrosos se transportaran conforme a los requisitos de la clase correspondiente que señala el artículo precedente, habida cuenta de los peligros y de los criterios que figuran en el libro naranja de las Naciones Unidas.	Si se cumple, no se traslada Residuos Peligrosos.
Biologico	Residuos Sólidos Peligrosos	Ley 26842	Ley General de Salud	Articulo 99	Los residuos procedentes de establecimientos donde se fabriquen, formulen, envasen o manipulen sustancias y productos peligrosos deben ser sometidos al tratamiento y disposición que señalan las normas correspondientes.	Si se cumple, Los residuos son llevados por un tercero.

Ergonómico	Posturas Inadecuadas	Resolución Ministerial 375-2008-TR	Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonomico	Anexo! Titulo 4 14	Existen básicamente dos formas o posibilidades de trabajo: de pie o sentado. Se tratará en lo posible de alternar dichas posibilidades, para que un tiempo el trabajador se encuentre de pie y otro tiempo sentado. Se puede utilizar el siguiente diagrama para el posicionamiento postural en los puestos de trabajo.	Si se cumple en capacitaciones ergonómicas
Ergonómico	Posturas Inadecuadas	Resolución Ministerial 375-2008-TR	Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonomico	Anexo ! Titulo 4 15	15. Los trabajos o las tareas que se tienen que realizar de pie deben cumplir los siguientes requisitos mínimos: i) Para las actividades en las que el trabajo debe hacerse utilizando la postura de pie, se debe poner asientos para descansar durante las pausas. j) Todos los empleados asignados a realizar tareas en postura de pie deben recibir una formación e información adecuada, o instrucciones precisas en cuanto a las técnicas de posicionamiento postural y manipulación de equipos, con el fin de salvaguardar su salud.	Si se cumple en capacitaciones ergonómicas
Ergonomía	Distribución del espacio/ Espacio Reducido	Decreto Supremo 42F	Reglamento de Seguridad Industrial	Articulo 64	Los locales de trabajo tendrán por lo menos 3.5 mts de altura desde el piso hasta el techo y 3 mts para los pisos superiores.	Si se cumple con las distancias.

Ergonomía	Distribución del espacio/ Espacio Reducido ○	Ley 29088	Seguridad y Salud de los Estibadores terrestres y transportistas manuales	Artículo 11	El espacio de trabajo debe ser suficiente para el ejercicio de la actividad del estibador terrestre y transportista manual, evitándose que la operación de descarga y estiba, en el puesto de los concesionarios, se realice en condiciones desventajosas para el estibador y peligrosas para la integridad de los peatones cuando la operación es ejecutada en horas de aglomeración del público usuario.	Si se cumple, en carga los operarios tienen un espacio adecuado.
Ergonomía	Distribución del espacio/ Espacio Reducido ○	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 92	El conductor está obligado a conservar la distancia suficiente entre el vehículo que conduce y el vehículo que lo precede, que le permita si se produce la detención de éste, una maniobra segura, teniendo en cuenta la velocidad y las condiciones de la vía.	Si se cumple, los conductores reciben la Capacitación de Manejo Defensivo.
Ergonomía	Distribución del espacio/ Espacio Reducido ○	Decreto Supremo 033-2001-MTC	Reglamento Nacional de Tránsito	Artículo 217	Los vehículos no deben ser estacionados a menor distancia de un metro de otro ya estacionado. Las personas no deben desplazar o empujar un vehículo bien estacionado, con el propósito de ampliar un espacio o tratar de estacionar otro vehículo.	Si se cumple, los conductores reciben la Capacitación de Manejo Defensivo.

Ergonomía	Movimientos repetitivos	Resolución Ministerial 375-2008-TR	Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonomico	Anexo I Titulo 2	Movimientos continuos mantenidos durante un trabajo que implica la acción conjunta de los músculos, los huesos, las articulaciones y los nervios de una parte del cuerpo, y que puede provocar en esta misma zona la fatiga muscular, la sobrecarga, el dolor y, por último, una lesión.	Si se cumple, en los trabajos con repetición se hace rotación de personal.
Psicosocial	Ambiente de Trabajo	Ley 28611	Ley General del Ambiente	Artículo I	Toda persona tiene el derecho irrenunciable a vivir en un ambiente saludable, equilibrado y adecuado para el pleno desarrollo de la vida, y el deber de contribuir a una efectiva gestión ambiental y de proteger el ambiente, así como sus componentes, asegurando particularmente la salud de las personas en forma individual y colectiva, la conservación de la diversidad biológica, el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el desarrollo sostenible del país	Si se cumple, se tiene un ambiente equilibrado.

ANEXO 20



RE: Requerimientos legales y otros -Mensaje (HTML)

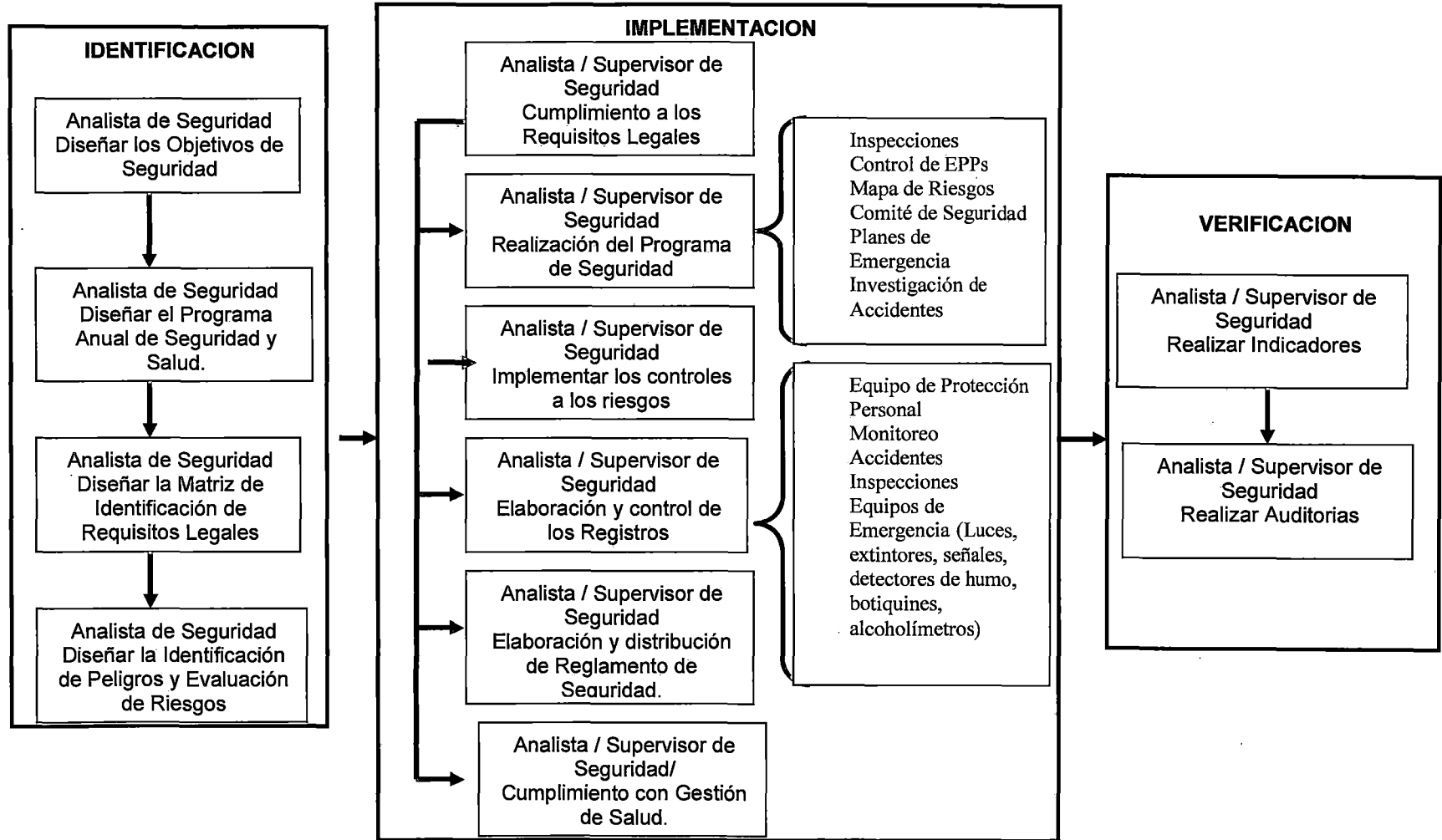
De: Luis Torres Argandoña [ltorres@soyuz.com.pe] Enviado el:
 Para: 'Edwin Yesquen'; 'Jose Loayza'
 CC:
 Asunto: RE: Requerimientos legales y otros

Lucho,

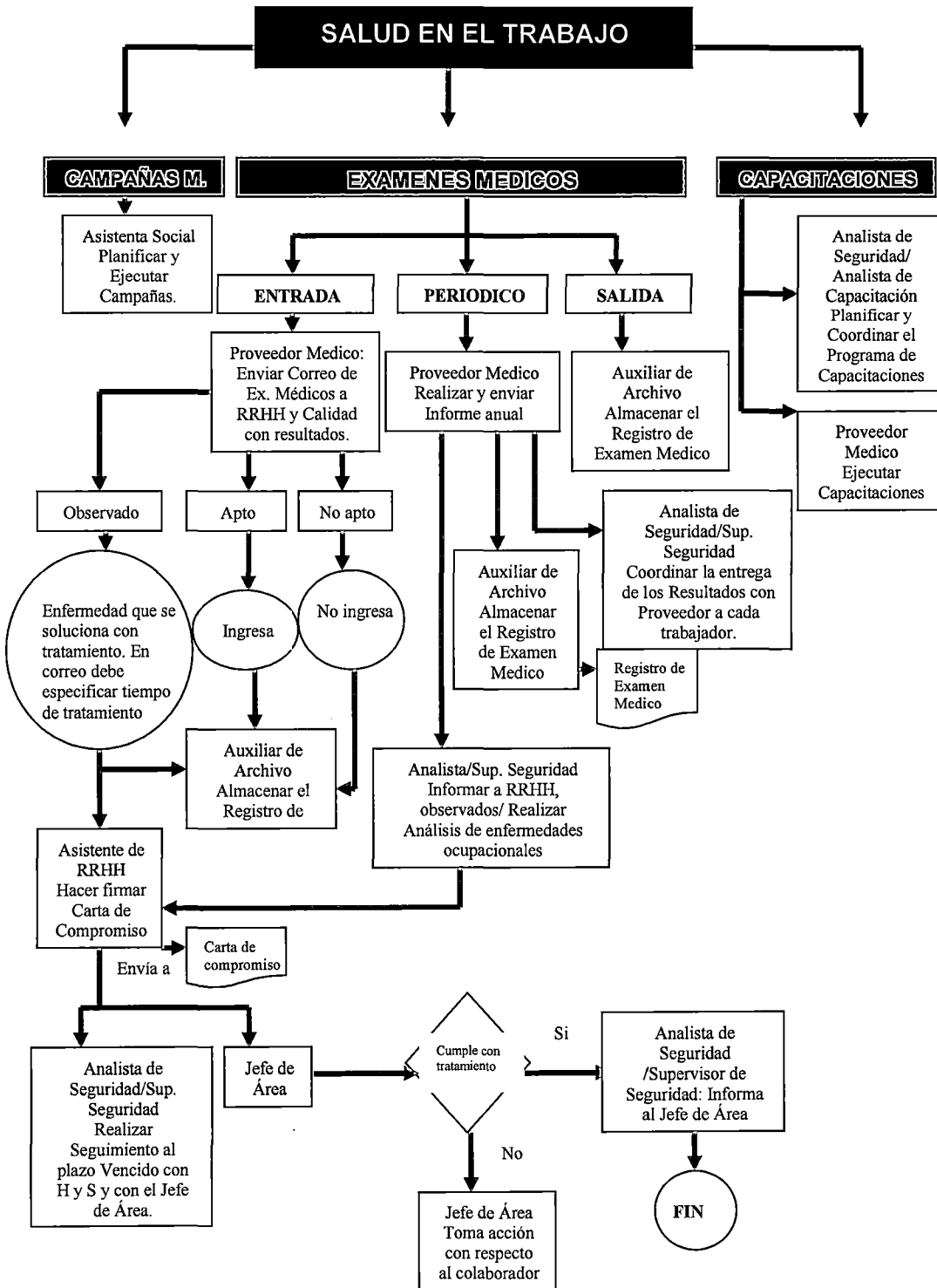
Adjunto el listado de los dispositivos legales aplicables, para todas las jefaturas y administradores queda pendiente su codificación y distribución de actividades se resalta:

Dispositivo legal	Requisitos Legal
D.S. Nº 17-2009 MTC: Aprueban Reglamento Nacional de Administración de Transporte	Item 76.2.5 A que las personas con discapacidad, adultos mayores, madres gestantes y con bebés en brazos, <u>ocupen los asientos reservados</u> de los vehículos destinados al servicio de transporte de personas.
D.S. Nº 17-2009 MTC: Aprueban Reglamento Nacional de Administración de Transporte	Item 76.2.12.2 Si el equipaje pesa mas de 5 a 10 kilos, el monto que resultase de multiplicar el importe del 25 % del valor del pasaje por 10. Item 76.2.12.3 Si el equipaje pesa mas de 10 a 15 kilos, el monto que resultase de multiplicar el importe de 25% del valor de pasaje por 15. Item 76.2.12.4 Si el equipaje pesa mas de 15 a 20 kilos, el monto que resultase de multiplicar el importe de 25% del valor del pasaje por 20 Item 76.2.12.5 Si no se hubiese establecido el peso de los equipajes, se asumirá que el equipaje tiene un peso de 20 kilos. Item 76.2.12.6 En el caso que el transportista haya cobrado un flete adicional por el exceso de los 20 kilos por equipaje, la indemnización por dicho exceso se registrará por las normas vigentes de la concesión postal. Item 76.2.12.7 El transportista podrá contratar pólizas de seguros para coberturas estos o mayores montos indemnizatorios, y/o poner a disposición del usuario otros seguros de equipaje.

ANEXO 21



ANEXO 22



PLAN DE CAPACITACION ANUAL DE SALUD

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1. Estilos de vida saludables	X				X				X			
2. Miopía	X				X				X			
3. Sobrepeso y obesidad		X			X					X		
4. Nutrición		X			X					X		
5. Hipertensión arterial-Diabetes Mellitus-Varices			X			X					X	
6. Higiene personal				X				X				X
7. Audición				X				X				X

ANEXO 24



REGISTRO DE CHARLA DE SEGURIDAD

TITULO		Los "casos" de accidentes "sin advertencias"		FECHA:	09-11-11
No	APELLIDOS Y NOMBRES	CODIGO	FIRMA		
1	Alfonso Encarnación Rosa Luis	6008	[Firma]		
2	Arturo Lugo Bruno Michael	6436	[Firma]		
3	Pablo Cruz Wilson	6018	[Firma]		
4	Carlos Hualqui Abel	5971	[Firma]		
5	Luis Pacheco Francis	7148	[Firma]		
6	Quito Villota Jose Luis	6925	[Firma]		
7	Matos Torres Jorge	7041	[Firma]		
8	Parra Leonilda Mary	6737	[Firma]		
9	Julio Ramos María	6418	[Firma]		
10	Chavez Alvarado Rodrigo	7106	[Firma]		
11	Carlos Torres Hiram	8863	[Firma]		
12	Campos Fletes Pável	7153	[Firma]		
13	Olivos Smithson Eduardo	5788	[Firma]		
14	Bertram Carrón Luis Orlando	6720	[Firma]		
15	Camacho Tejada Daniel	5802	[Firma]		
16	Colman Martínez César	5701	[Firma]		
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					



Información confidencial para uso exclusivo del área de Capacitación y Desarrollo

QUESTIONARIO/ actividad de capacitación: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN COND.

Fecha	Grupo	Expositor (es)	Institución					
Por favor, evalúa cada uno de los ítems utilizando una escala de cinco puntos, en la que 1 es el mínimo y 5 el máximo. Sólo marca una opción por ítem:				1	2	3	4	5
1. En términos generales, el curso me pareció...								
2. Mi jefe me comunicó los objetivos del curso.								
3. Los contenidos guardan relación con mi área actual o futura, o con mi desarrollo laboral								
4. He podido alcanzar los objetivos propuestos en el curso								
5. El desempeño del/los instructor/es fue...								
6. Los contenidos fueron suficientes para lograr los objetivos del curso								
7. La calidad y disponibilidad de los recursos auxiliares (PC, proyector, videos, PPT, etc.) fue...								
8. Las actividades propuestas durante el curso fueron adecuadas para lograr los objetivos								
Si recibiste material, por favor responde la siguiente pregunta:								
9. Considero que el material entregado me resulta o resultará útil								

Comentarios / Sugerencias:

Muchas gracias por tu colaboración.

Tu opinión nos ayuda a mejorar la calidad de la capacitación.

ANEXO 26

Medios de Comunicación Interna

Difusión de Procedimientos de Calidad y Seguridad

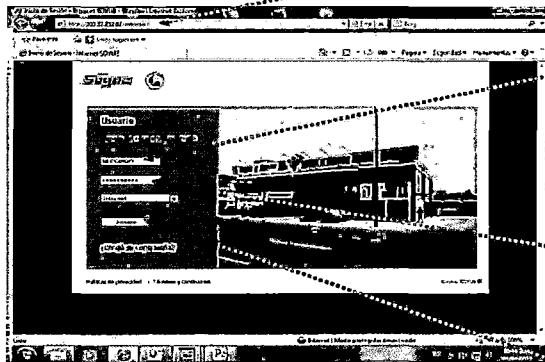


Boletín Soyuz con información de Seguridad y Salud



Acceso a Documentos de Seguridad y Salud desde Intranet

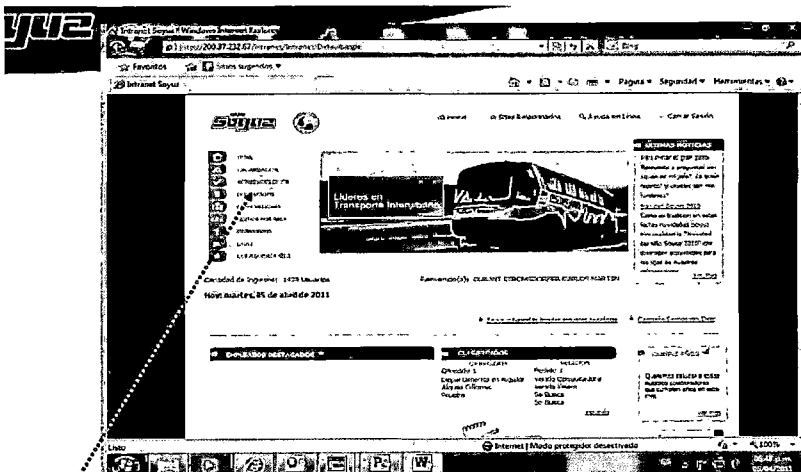
Digita: www.soyuz.com.pe/intranet



Digita: Los últimos cuatro dígitos de tu código de trabajador

Digita: Tu DNI

Haz click aquí



Haz click en documentos

ANEXO 27

ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Fecha	21 de Octubre 2010
Tema	Gestión de Riesgos
Hora de Inicio	11:00 horas
Hora de Fin	13:00 horas
Lista de Asistentes	Personal Administrativo
	- Carlos Durand
	- Cesar Segura
	- Rafael Cabrejos
	Personal Operativo
	- Jesús Abarca
	- Jesús Durand
	- Jose Mayorga

1.- Presentación del Reglamento de Seguridad Industrial modificado y divulgación

Se Presento el Reglamento de Seguridad Industrial modificado para su respectiva aprobación.

Se informo que se entregara el Reglamento de Seguridad Industrial a cada trabajador.

2.- Exámenes Médicos

Se informo que se están entregando los resultados de los Exámenes Médicos en Lima y Provincias.

3.- Oportunidades de Mejora por los Incidentes

Se menciono las Acciones Correctivas tomadas por los incidentes mas relevantes: como el no Uso del EPP por parte de los Contratistas, mencionando que aparte de la Capacitación, el Área de Calidad debe tener la facultad para tener un Visto Bueno de aprobación que verifique el descuento procedente al no cumplimiento del Uso del EPP, en la factura para el contratista.

- El personal de SSGG que realiza el reciclado de la basura debe usar mascarilla.
- Se coordinara con SSGG el reciclaje que se envía desde las sedes en provincia, de tal manera se lleve un control.

ANEXO 28

SIG-P-EMC-001 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para elaborar, aprobar, revisar y actualizar, documentar, controlar y mantener la Base Documentaria del Sistema de Integrado de Gestión de acuerdo a los requisitos de las Normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

2. ALCANCE:

Se aplica a toda la Base Documentaria del Sistema Integrado de Gestión.

3. RESPONSABLES:

3.1 Jefatura de Calidad y Seguridad

- La Jefatura de Calidad y Seguridad es el responsable de la administración de la Plataforma documentaria del Sistema de Gestión Integrada.

3.2 Jefatura de Sistemas

- La Jefatura de Sistemas es responsable de mantener el backup de la información relacionada al Sistema Integrado de Gestión y a la información sensible de la organización.

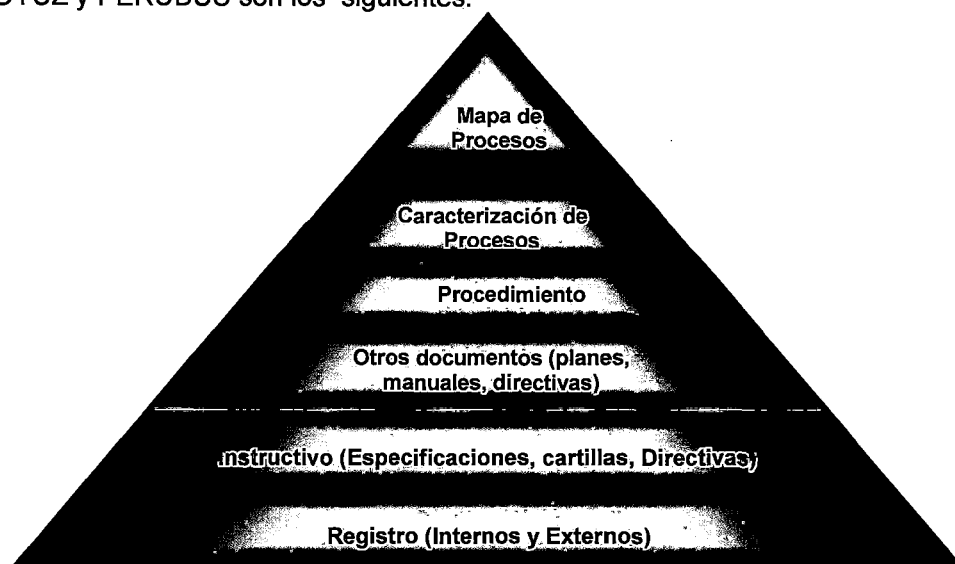
3.3 Jefes de Área

- Los Jefes de Área son responsables de elaborar y/o revisar los documentos, mantener y conservar los registros que se les ha asignado de acuerdo a este procedimiento. Asimismo, son responsables de solicitar a la Jefatura de Calidad y Seguridad la actualización en la base de datos los documentos relacionados a sus procesos o actividades.
- Los Jefes y/o dueños de proceso son responsables de asegurar el control de la documentación del SIG, así como de asegurar que su personal aplique los documentos vigentes del sistema en sus actividades.
- Los Jefes de proceso o Área son responsables del control de los registros generados en sus respectivas áreas.

4. DESARROLLO:

4.1 Documentos del Sistema de Integrado de Gestión:

Los documentos que integran el Sistema Integrado de Gestión de SOYUZ y PERUBUS son los siguientes:



- **Mapa de Procesos:** Es un esquema en el cual se identifican las entradas y las salidas de todos los procesos de una Organización y la secuenciación que hay entre los mismos.
- **Caracterización de Proceso:** Herramienta de planificación que facilita la gestión y control de los procesos a través de la identificación de sus elementos esenciales y establecimiento de las interrelaciones con otros procesos.
- **Procedimiento:** Describen las actividades que debe realizar el usuario para llegar a un propósito y señalan los medios para registrar los resultados de estas actividades.
- **Otros documentos:** Información y su medio de soporte, puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, que pueden ser planes, manuales, directivas, entre otros.
- **Instructivo:** Documentos que detalla la forma específica en que se cumple una actividad del procedimiento.
- **Formatos:** Documento donde se registra la información necesaria para poder verificar la conformidad de los servicios y evidenciar la ejecución de los procesos y procedimientos.

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas o ejecución del proceso (formato lleno).

Nota: El Manual del Sistema Integrado de Gestión, describe todo el Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión de Seguridad & Salud Ocupacional. En este manual se encuentra establecida la visión, misión, política y compromisos de la empresa, así como la descripción de los servicios que presta y los enlaces con los procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios del SIG, así como las exclusiones.

4.2 Elaboración y Aprobación:

4.2.1 Elaboración:

- a) La necesidad de elaborar o desarrollar un documento del Sistema (puede ser SC, SS ó SIG), puede generarse en cualquier proceso de la empresa a iniciativa de cualquier integrante de la organización en coordinación con la Jefatura de Calidad y Seguridad. Esta persona elabora un borrador del documento, lo presenta y entrega a su Jefe Inmediato quien lo valida junto con el dueño de proceso y a quien pertenece el nuevo documento y canaliza su inclusión en la Base Documentaria del SIG con la Jefatura de Calidad y Seguridad.
- b) Los documentos del Sistema son ingresados por la Jefatura de Calidad y Seguridad en el INTRANET. Una vez aprobados son publicados. Todos los usuarios - con acceso a PC - de la organización tienen acceso al INTRANET.
- c) Los documentos del Sistema tienen una estructura uniforme y debe considerar en su presentación una clara identificación del nombre del mismo (y el código cuando aplique), así como la identificación de su estado de revisión, fecha de aprobación y el cargo de las personas que los han elaborado, revisado y aprobado.
- d) La Jefatura de Calidad y Seguridad al recibir el proyecto de un nuevo documento antes de ser ingresado a la base de datos, lo revisa y coordina su adecuación (en caso sea necesario) a las características establecidas por el sistema con el dueño del proceso o jefe de área que lo propuso.

Nota: La Jefatura de Calidad asigna la codificación a los documentos del Sistema Integrado de Gestión y entrega a los dueños de proceso el documento codificado. Así mismo los dueños de Proceso son los responsables de hacer el requerimiento y/o reproducción de los formatos con el área competente.

4.2.2 Aprobación:

- a) La aprobación de los documentos del SIG se realiza en diferentes niveles de la empresa de acuerdo al tipo, al alcance del documento y al nivel de uso. Estos niveles de aprobación se establecen en el cuadro siguiente:

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACION	REVISION	APROBACION
Manual del Sistema Integrado de Gestión	Analista de Calidad/ Analista de Seguridad/ Analista Organizacional	Jefe de Calidad y Seguridad	Director Ejecutivo
Política del Sistema Integrado de Gestión			
Mapa de Proceso	Equipo de Trabajo	Jefe de Calidad y Seguridad/Dueño de Proceso	
Caracterizaciones		Jefe de área/Dueño de Proceso	
Procedimiento			
Otros Documentos (directivas, planos, manuales, planes, entre otros)	Equipo de Trabajo	Jefe de área/Dueño de Proceso	
Instructivos			
Formatos			

Nota: Se considera equipos de trabajo al grupo que trabajo en la elaboración del documento. Puede ser personal del proceso involucrado, la Jefatura de Calidad y Seguridad o la combinación de ambos.

- b) En el caso de documentos que por su naturaleza o finalidad no requieren ser ingresados a la base de datos, la aprobación de los mismos se registrá por la estructura de aprobación que se defina en el mismo documento.
- c) Los documentos son aprobados en una reunión donde participa: el dueño de proceso, el elaborador, el revisor y el aprobador, dicha actividad se registra en el acto de reunión. El acta de reunión contempla la revisión, aprobación, publicación y difusión del documentos aprobado.

4.3 Identificación, Codificación, Estructura y Revisión y Cambios:

4.3.1 Codificación/Identificación:

- a) La codificación de los documentos internos del Sistema Integrado de Gestión se identifica bajo la siguiente estructura:

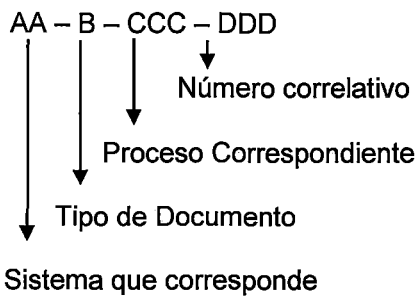


TABLA DE CODIFICACIÓN			
AA: Sistema que corresponde	SC: Sistema de Calidad SS: Sistema de Seguridad SIG: Sistema de Integrado Gestión	B: Tipo de Documento	MP: Mapa de Procesos C: Caracterización P: Procedimiento O: Otros I: Instructivo F: Formato
CCC: Proceso Correspondiente	EDE: Dirección Estratégica EGL: Legal EMK: Marketing EMF: Finanzas EMC: Mejora Continua OCO: Comercial OPS: Programación del Servicio OMA: Mantenimiento ORS: Realización del Servicio		OCS: Control operativo SSS: Sistemas SRH: Recursos Humanos SLO: Logística SSP: Seguridad Patrimonial SSG: Servicios Generales y Mantenimiento de Equipos SSO: Seguridad y Salud Ocupacional TES: Tesorería

- b) La Jefatura de Calidad y Seguridad asigna el código y la numeración correlativa del documento, de acuerdo a lo establecido en la tabla de codificación. Así mismo la numeración correlativa se lleva por proceso.
- c) A los documentos que por naturaleza de las actividades pertenezcan al mismo proceso pero que se desarrollen en diferentes centros de negocio o locales de la empresa y tengan diferente proceder (por razones de infraestructura, personal u otros motivos), se le adiciona al código del tipo de documento la siguiente codificación:

CODIGOS					
CAÑETE	C	CHINCHA	H	PISCO	P
ICA	I	PALPA	A	NAZCA	N
MONTEVIDEO			M		

- d) Los formatos que no son ingresados a la base de datos del SIG y que no requieren codificación específica, pueden registrarse en el formato SIG-F-EMC-002 Lista Maestra de Documentos Internos como "S/C" (Formato sin código).

Nota.- Los documentos y/o registros entregados por el cliente o entidades, por ejemplo los contratos, para ser utilizadas por la empresa, mantienen su nombre y código de origen y son controlados en la Lista Maestra de documentos Externos.

Todos los registros generados por las actividades, van a tener la codificación de formato.

4.3.2 Estructura

La Estructura de los procedimientos e Instructivos del Sistema Integrado de Gestión es de la Siguiete manera:

1) OBJETIVO:

Establece la razón de ser del documento o instructivo que se va a describir y el beneficio de su aplicación.

2) ALCANCE:

Específica el ámbito de aplicación del documento (área, proceso, etc.).

3) RESPONSABLES:

Incluye el o los involucrados o los responsables de cumplir el procedimiento o ejecutar la tarea descrita en el documento que se está redactando. Solo se coloca los cargos

4) DESARROLLO:

Metodología y desarrollo concreto de todo el trabajo en forma detallada (pueden usarse como anexos los diagramas, flujogramas y fotos).

5) PROCEDIMIENTOS, FORMATOS ASOCIADOS:

Relación de procedimientos y/o registros que se generan a partir de la redacción del documento y que se encuentran asociados a las actividades detalladas en la misma.

6) HISTORIAL DE VERSIÓN DEL DOCUMENTOS:

En este Ítem se registra el número de revisión, se especifica la sección o párrafo modificado, también se detalla el motivo del cambio realizado, así como la fecha de la actualización de la misma.

7) REQUISITOS ASOCIADOS:

En este campo se detalla el requisito de la norma a la cual se encuentra asociado el documento.

4.3.3 Revisión:

Los documentos se revisan de forma constante y son modificados de ser necesario por los dueños de proceso o áreas relacionados a los mismos. No obstante, se podrá coordinar cualquier modificación en el momento que se considere necesario. Todos los cambios serán solicitados a la Jefatura de Calidad y Seguridad quien se asegura de publicar el nuevo texto del documento con los cambios definidos.

4.3.4 Cambios:

- a) Al editarse un nuevo documento se identifica claramente cuales son los cambios que se han producido. Para tal efecto, los textos modificados, se mostrarán en letra negrita y subrayados, manteniéndose así, hasta la siguiente revisión. Los motivos del cambio se registran y aparecen en el ítem 6 "Historial de la Versión del Documento" de cada documento. En el caso de los formatos, se identifica los cambios en el mismo pie de página el cual contiene el código, el nombre del formato y la versión en el cual se encuentra el formato.
- b) La Jefatura de Calidad y Seguridad notifica vía e-mail la publicación de una nueva versión y los dueños de proceso o jefes de área se encargarán de informar a su personal sobre los párrafos que se hayan modificado o eliminado del documento, procediendo de esta manera a la implementación del mismo.
- c) En el caso de Documentos Externos controlados sean modificados o derogados y cuando se aprueben e incorporen nuevos documentos externos al SIG, la Jefatura de Calidad y Seguridad se encargará de proporcionar a los usuarios relacionados una versión actualizada de los referidos documentos. Para asegurar la vigencia de los documentos se podrán utilizar los siguientes medios:
 - Solicitar el servicio de información de actualización de tales normas a Entidades o Empresas especializadas.
 - Realizar consultas por escrito o vía Internet sobre la información requerida al área Legal.
 - Suscribirse a Revistas y/o Diarios Oficiales o Especializados.

4.4 Distribución, disponibilidad y/o acceso, copias controladas y copias no controladas:

4.4.1 Distribución, disponibilidad y/o acceso:

- a) La distribución de los documentos del SIG se realiza de manera sistemática mediante el INTRANET en el servidor de la empresa.

- b) Los documentos publicados en el INTRANET por la Jefatura de Calidad y Seguridad, no pueden ser impresos por los usuarios que tienen acceso al INTRANET.

4.4.2 Copias Controladas y No Controladas:

- a) Por seguridad y control de la documentación, si algún usuario desea imprimir algún documento, se considerará documento no controlado. Esto significa que dicho documento no tendrá valor oficial para los usos y alcance del SIG al constituir "COPIA NO CONTROLADA". Se otorgarán copias no controladas a solicitud del interesado o personas que no pertenecen a la empresa. Ejemplo: Clientes, proveedores, autoridades, etc.
- b) La Jefatura de Calidad y Seguridad puede emitir copias controladas de los documentos del SIG para fines de capacitación, sensibilización u otro motivo similar. Cualquier otra jefatura que requiera emitir copias físicas controladas, lo podrá hacer previa coordinación con la Jefatura de Calidad y Seguridad, siendo copias no sujetas a control, en este caso se les colocará un sello en color rojo indicando "Solo para fines didácticos"
- c) Para solicitar la autorización de acceso a los documentos internos, el usuario canaliza su petición a la Jefatura de Calidad y Seguridad, por escrito o vía correo electrónico. La petición puede ser aprobada o desestimada. De ser aprobada el usuario es registrado en el formato SIG-F-EMC-002 Lista de Maestra de Documentos Internos.
- d) En caso de que se modifique o se retire un área de la estructura de la organización y que se encuentra como usuario en el formato SIG-F-EMC-002 Lista de Maestra de Documentos Internos, se procede al retirar usuario de la Lista en mención.
- e) Las áreas que por la naturaleza de sus actividades cuenten con acceso a los Documentos Externos, el control se lleva en el formato SIG-F-EMC-003 Lista de Maestra de Documentos Externos que permite identificar el nombre del usuario responsable que tiene acceso a la documentación. Como mínimo debe verificarse su vigencia una vez al año; a menos que el documento establezca una vigencia específica.
- f) En caso un documento del SIG, SS, SC pierda vigencia, los usuarios en coordinación con la Jefatura de Calidad y Seguridad, evalúa la importancia del documento a fin de determinar si éste es destruido, almacenado o conservado como consulta, en cuyo caso es identificado con la palabra "REGISTRO HISTORICO".

4.5 Retiro de Documentos y/o Formato:

- a) Todo documento y/o formato que cambie de revisión y/o versión, que pierda vigencia o utilidad dentro del SIG, SC, SS será retirado del sistema. La Jefatura de Calidad y seguridad genera el acta de destrucción del mismo.
- b) Uso Excepcional de documentos retirados: Solo en casos excepcionales y con la autorización del Jefe de Calidad y Seguridad, puede hacerse uso de formatos con la versión anterior, hasta agotar stock. La excepción no se aprueba si los cambios realizados en el formato son esenciales para asegurar la calidad de los servicios.

4.6 Control de Documentos y Registros:

4.6.1 Control de Registros:

- a) Los dueños de proceso o jefes de área son responsables del control de los registros generados en sus respectivos procesos, así como el almacenamiento y protección, para ello utilizan el formato SIG-F-EMC-001 Lista Maestra de Registros, emitiendo una copia de la misma a la Jefatura de Calidad y Seguridad;
- b) El dueño del proceso ó quien designe, debe conservar los registros en condiciones que minimicen los riesgos de daños o pérdidas de información. Los registros se archivan en un lugar que garantice un adecuado almacenamiento, fácil acceso del personal autorizado para su consulta y/o evaluación.
- c) Después del tiempo de conservación los registros son incinerados, triturados o destruidos de alguna manera generándose un acta. Excepcionalmente, la Jefatura de Calidad y Seguridad, evalúa la importancia de los registros a fin de determinar si éstos son conservados como fuente de consulta, en cuyo caso serán identificados con la palabra "REGISTRO HISTORICO" en un lugar visible donde éstos se almacenan.

4.6.2 Control de Documentos:

- a) El control de los documentos del SIG almacenados en la base de datos lo realiza la Jefatura de Calidad y Seguridad mediante la administración del INTRANET. Para lo cual el listado de los documentos colgados en el INTRANET, se utiliza el formato SIG-F-EMC-002 Lista de Maestra de Documentos Internos.
- b) En el caso de usuarios que requieran una copia física, queda a criterio de la Jefatura de Calidad y Seguridad, teniendo en cuenta el punto 4.4.2. (b), que evita el empleo de documentos no válidos u obsoletos.

- c) El control de los Documentos Externos se realiza mediante el formato SIG-F-EMC-003 Lista Maestra de Documentos Externos. El área legal es encargada de comunicar a la Jefatura Calidad y Seguridad cambios, inclusiones u otros mediante la vía más adecuada a la operación.
- d) La Jefatura de Calidad y Seguridad publica y autoriza, el acceso a los usuarios involucrados con las normas legales, de acuerdo al alcance establecido por el área Legal.

4.7 Flujoograma de Proceso:

Dueño de Proceso	Jefatura de Calidad y Seguridad		Director Ejecutivo	Actividades
	Analista de Calidad	Jefe de Calidad y Seguridad		
[]				INICIO
	1			1. Elabora o actualiza documento y/o formato.
2		2	2	2. Aprueba el documento y/o formato.
	3			3. Ingresa a base de datos del SIG.
		4		4. Pública por vía electrónica la nueva versión del documento y/o formato al dueño del proceso.
5		5		5. Difusión y capacitación de los Documentos publicados.
		6		6. Actualiza la Lista Maestra de Documentos Internos.
7				7. Actualiza Lista de Registro.
[]				Fin del Proceso

4.8 Protección y Recuperación de los Documentos y/o datos del Sistema:

La protección y recuperación de la información de la organización se ejecuta de acuerdo a lo definido en la caracterización del proceso de sistemas.

5. PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS:

Código	Nombre del Procedimiento o Registro Asociado
SIG-F-EMC-001	Lista Maestra de Registros
SIG-F-EMC-002	Lista Maestra de Documentos Internos
SIG-F-EMC-003	Lista Maestra de Documentos Externos

6. HISTORIA DE VERSIÓN DEL DOCUMENTO:

Versión	Sección/Párrafo Modificado	Cambio realizado	Fecha
01	-----	Versión Inicial del Documento	05-08-2010

7. TIPO DE DOCUMENTO:

SISTEMA DE GESTION RELACIONADO AL DOCUMENTO	
ISO 9001:2008	OHSAS 18001:2007
4.2.3 Control de los documentos; 4.2.4 Control de registros.	4.4.5 Control de documentos; 4.5.4 Control de los registros.

ANEXO 30

Actividad Limpieza

IMPLEMENTACION DE CONTROLES DEL IPER				
ITEM	CONTROL	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA
1	Monitoreo de los Productos Químicos	Determinar la concentración de los productos químicos inhalados.	Analista de Seguridad	21/12/2010
2	Charlas de Cinco Minutos dos veces a la semana	Capacitar continuamente al personal.	Jefatura/Supervisor de SSGG	21/12/2010
3	Enviar hojas de MSDS de cada Producto	Información de la concentración de los Productos Químicos	Jefatura/Supervisor de SSGG	15/12/2010
4	Etiquetar con hojas MSDS de Productos Químicos	Evitar que los trabajadores ingieran los Productos Químicos.	Jefatura/Supervisor de SSGG	21/12/2010
5	Enviar los tipos de EPP utilizados: Mascarilla, botas, guantes, etc.	Evaluar el tipo de EPP utilizado.	Analista de Seguridad	15/12/2010
6	El personal debe utilizar mandiles impermeables.	Evitar que el personal dañe su salud con enfermedades respiratorias	Jefatura/Supervisor de SSGG	20/12/2010
7	Estudio Ergonómico de las movimientos repetitivos	Conocer los posibles movimientos que causan daño al personal	Analista de Seguridad	01/01/2011
8	Rotación en labores del personal	Evitar los movimientos repetitivos al personal.	Jefatura/Supervisor de SSGG	15/12/2010

Actividad Acondicionamiento

IMPLEMENTACION DE CONTROLES DEL IPER				
ITEM	CONTROL	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA
1	Mejora en el Programa de Capacitación a los Choferes	Evitar las colisiones en el Taller Brillantes.	RRHH/Calidad/Ope raciones	01/02/2010
2	Realizar el Cuadro de Equipos de Protección Personal del Personal que interviene en el Proceso de Acondicionamiento.	Especificar el EPP utilizado por Cargo en el Proceso de Acondicionamiento.	Calidad y Seguridad	30/01/2010
3	Capacitación a los Supervisores de Operaciones (4 personas) de tal manera ellos puedan registrar las Charlas de Cinco Minutos.	Capacitación del personal	Calidad y Seguridad	17/01/2010
4	Presentar una Propuesta de Señalización del Taller (Señalización de buses y peatonal)	Disminuir el Riesgo de Colisión y Atropello en el Taller	Calidad y Seguridad	28/01/2010
5	Comprar Chalecos Reflectivos: Operadores de Trafico y Vista de Buses.(50 personas)	Disminuir el riesgo de Atropello en las noches.	Calidad y Seguridad	28/01/2010
6	Implementación de tachos para colocar trapos con combustible y 2 baldes con arena.	Disminuir el riesgo de Incendio	Calidad y Seguridad	28/01/2010
7	Coordinar pintar las señalizaciones peatonales con SSGG.	Evitar atropellos demarcando el área.	Calidad y Seguridad	01/02/2010
8	Estudio Ergonómico de Puestos de trabajo	Disminuir los riesgos de lesiones músculo esquelético.	Calidad y Seguridad	15/01/2010
9	Monitoreo de ruido y aire.	Disminuir las lesiones en oído y enfermedades respiratorias.	Calidad y Seguridad	15/01/2010

ANEXO 31

**PLANÉAMIENTO ESTRATÉGICO
SOYUZ**

FICHA DEL PROYECTO

INSTITUCIÓN:	Soyuz S.A.
VERSIÓN:	1.0
Nombre del Proyecto:	
Implementación de la Unidad de Desarrollo Integral de conductores y ayudantes	
Objetivos:	
Contar con una estructura de formación de conductores y ayudantes que permita elevar el nivel de rendimiento, eficiencia y calidad de servicio de los conductores y ayudantes.	
Fecha de Inicio:	Fecha de Finalización:
15.01.2011	15.03.2011
Responsable:	
Jefe de RR.HH	
Actividades Principales:	
Diseño de Malla Curricular	
Identificación y preparación de capacitadores internos.	
Elaboración de las unidades de capacitación	
Difusión de las unidades de capacitación	
Evaluación de Conductores al finalizar cada unidad	
Semaforización de aprendizaje y aplicación	
Retroalimentación	
Duración del Proyecto:	
2 meses	
Beneficio:	
Entre los beneficios que deben alcanzarse se menciona: reducción de accidentes, reducción de consumo de combustible, mejor performance de las unidades, reducción de costo por daños a terceros (reparaciones civiles, daños a propiedad, etc.), mejorar calidad de vida del conductor.	

ANEXO 32

MANTENIMIENTO	CAMBIO DE ACEITE DE RETARDADOR	N° CARTILLA : 033
Vo.Bo. : Ing. Jesus Duran	Mantenimiento de Conservación	Standard Job : MAST001
		Revisión: Marzo del 2009

TIEMPO ESTIMADO:

1.- INTRODUCCIÓN

Esta cartilla servirá para realizar el cambio de aceite de Retardador para los buses durante los servicios de mantenimiento de conservación, acciones preventivas o cambios de componentes.

2.- PRECAUCIONES Y CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD ANTES DEL DESMONTAJE

- ✓ Estacionamiento del bus en un lugar adecuado por ser un trabajo de inmovilidad del vehículo.
- ✓ Con el motor apagado, desconectar la corriente de las baterías.
- ✓ Asegurar que la unidad este con el freno de estacionamiento (brake).
- ✓ Tener cuidado al bajar la escalera y estar atento en todo momento, evitar resbaladizos y no distraerse en trabajo.

3.- REQUERIMIENTOS

3.1.- REQUERIMIENTOS DE PERSONAL

Cantidad	Descripción	Observaciones
01	Técnico I	Técnico Mecánico
01	Asistente Mecánico	Mecánico en Formación

3.2.- REQUERIMIENTOS DE EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES E INSUMOS

3.2.1.- Herramientas:

Item	Descripción	Cantidad
01	Llave Allen de 10 mm.	01 Unidad
02	Llave Allen de 12 mm.	01 Unidad
03	Llave Allen de 17 mm.	01 Unidad
04	Llave Hexa 22 mm.	01 Unidad
05	Llave Hexa 24 mm.	01 Unidad



3.2.2.- Materiales e Insumos:

Item	Descripción	Cantidad
01	Arandela para tapon Retardador	01 Unidad
02	Bandeja colectoras de aceite quemado.	01 Unidad
03	Acople 1/2"40	1 Litro
04	Trapo industrial	200 gramos

3.3.- REQUERIMIENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL



Item	Descripción	Cantidad
01	Casco de Protección	01 Unidad
02	Goggles de Curvo.	01 par.
03	Guapa de trabajo (Mamulosa)	01 Juego
04	Zapatos de seguridad con punta de acero.	01 Par
05	Lonas de protección.	01 Unidad
06	Faja ergonomica.	01 Unidad
07	Tapones Auditivos	01 Unidad
07	Cuerdas de mano.	01 Par

**¡Seguridad primero
producción le seguirá!**



4.- CONSIDERACIONES AMBIENTALES

- ✓ Limpieza de la zona de trabajo una vez finalizado el servicio.
- ✓ Disposición adecuada de desechos sólidos (ej. Trapo con aceite, filtros, etc.)
- ✓ Manejo adecuado de los aceites retirados del equipo, utilizar bandeja colectoras, después drenar la misma al cilindro de almacenamiento.
- ✓ Evitar derrames de aceite y grasas.

5.- PROCEDIMIENTO DE TAREA

5.1.- PROCEDIMIENTO DE DESMONTAJE

1. Aflojar el tapon de llenado de aceite, utilizando llave hexagonal 17 mm (opcional)
2. Usar la bandeja de aceite para recolectar el aceite quemado.
3. Aflojar los tapones de drenaje: llave hexagonal 12 mm (opcional)
4. Retirar el tapon para el drenado de aceite.

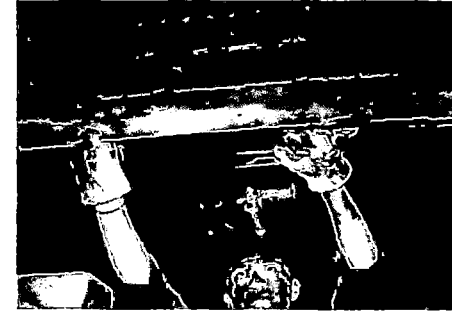


Fig N 1. Aflojando el tapon de drenaje del Carter.

5.2.- PROCEDIMIENTO DE MONTAJE

1. Limpiar con trapo las bases del tapon
2. Cambiar arandelas de los tapones.
3. Montar el tapon de drenaje y darle el ajuste de acuerdo al torque recomendado.
4. Proceder con el llenado de aceite: 07 Litros de aceite 15W40.
5. Retardador modelo 120 lava 4 Litros.
6. Retardador modelo 130 lava 6 1/2 Litros.
7. Retardador modelo 0500 lava 7 Litros.
8. Montar el tapon de llenado y darle el ajuste de acuerdo al torque recomendado

6.- MEDIDAS Y AJUSTES REALIZADOS

1. Ajustar el tapon de drenaje de aceite a 70 Nm
2. Ajustar el tapon de llenado de aceite a 70 Nm

6.- RECOMENDACIONES



Antes de dar arranque al motor inspeccionar, chequear y CERCIORARSE que el bus posea todos los niveles adecuados de aceite.

**¡Limpiar el equipo y el área de trabajo
antes de retirarse!**



ANEXO 33

SS-P-SSO-006 Procedimiento Plan de Respuesta ante Emergencias

1.- Introducción.-

El presente Plan de Respuesta ante Emergencias en Ruta ha sido desarrollado en concordancia a lo establecido de acuerdo a norma y procedimientos por el Sistema Nacional de Defensa Civil ley N° 28551 estando orientado a establecer mecanismos de seguridad preventiva, frente a un siniestro en ruta, establecida desde Lima hasta Nazca.

El Plan de Respuesta ante Emergencias en Ruta, no solamente permite una orientación específica, sino también, orientar al personal en el momento indicado y preciso de las circunstancias que podrían darse en siniestros, tales como Accidentes de tránsito: Atropello, choque, incendios, sismos, etc.

2.- Objetivo.-

Los objetivos del Plan de Respuesta ante Emergencias en Ruta están basados en el cumplimiento de lo siguiente:

- Evaluar, analizar y prevenir los riesgos en Ruta de Soyuz Perú Bus S.A.
- Evitar o mitigar las lesiones que las emergencias puedan ocasionar a nuestro personal y a terceros.
- Capacitar permanentemente a todo nuestro personal en prevención de riesgos en Ruta, Manejo defensivo y entrenamientos en acciones de respuestas ante situaciones de emergencia.

3.- Alcances.-

Este Plan de Respuesta a emergencias en Ruta es aplicable a nuestro Proceso de Ejecución de Servicio en la actividad de Servicio en Ruta.

4.-Definiciones

- Emergencia: Pérdida del control de un peligro, fuera de los parámetros especificados de operación que ha resultado en o tiene potencial para:

- ✓ Causar daño significativo a las personas, los recursos y bienes de la obra.
- ✓ Daño a la imagen de la empresa.
- Lesiones/Enfermedades: Cuando la persona, como resultado de un accidente y/o enfermedad, sufre daño que no puede ser tratada solamente a través de Primeros Auxilios, sino que requiere de tratamiento especializado.
- Incendios: Cuando el fuego no puede ser controlado usando el extintor, arena, hidratantes, etc. y que puede comprometer al bus y tripulación.

5.- Evaluación de Riesgos

Durante la Ejecución del Servicio, la actividad que se realiza en ruta existen los siguientes riesgos:

- Golpes y cortes.
- Sismos
- Caídas al mismo nivel.
- Quemaduras
- Atropello
- Incendios y explosiones.

6.- Eventos que pueden generar emergencias.-

6.1 Accidentes Personales

Los riesgos que se pueden presentar por condiciones y acciones inseguras, mencionaremos a continuación:

- Golpes y cortes
- Caídas al mismo nivel

6.2 Riesgo Eléctrico

En nuestras unidades se cuenta que equipos energéticos, instalaciones eléctricas, que tienen la potencialidad de generar electrocución de las personas.

6.3 Riesgo de Accidente Vehicular

Por nuestra actividad transportamos personas desde nuestros centros de negocios hasta los lugares designados, existiendo el riesgo que por fallas

mecánicas, mala maniobra del conductor o factores de la naturaleza se produzca un accidente, choques, volcaduras y atropello.

6.4 Riesgo de Incendio

Este tipo de riesgo esta presente cuando existen fallas mecánicas en los buses, los cuales pueden originar recalentamiento del motor y en casos extremos producir un amago de incendio hasta llegar a un incendio de mayor magnitud o una explosión. Esto producir un daño a la tripulación y daño material.

Debe ser imprescindible el buen uso y manejo de extintores por parte del conductor y ayudante.

6.5 Lluvias y Neblina

El problema de las lluvias y neblina es que afecta el buen desempeño de las labores, también puede causar condiciones inseguras, ya que moja y pone resbaladizo las superficies del suelo.

La neblina reduce la visibilidad en el manejo, haciendo peligroso la visibilidad del conductor.

6.6 Sismos ó Terremotos.

Los movimientos imperceptibles, ligeramente perceptibles o sacudimiento violento de la tierra, que pudieran producirse en la zona de trabajo derrumbes o desplazamiento de materiales en la ruta.

7. Evaluación y clasificación de una emergencia

7.1 Factores de Evaluación

Los factores que influyen en la determinación del nivel de emergencia, son los siguientes:

- El número de víctimas y la extensión de sus daños (lesiones).
- El potencial de agravamiento de la situación.
- La habilidad de manejar la situación usando recursos locales.
- La probabilidad de atraer interés externo.
- El tiempo necesario para el reinicio de actividades.

7.2 Clasificación

La clasificación está de acuerdo a los niveles de incidencia y afectación:

7.2.1 Alerta Emergencia Nivel – 01 Es una emergencia de nivel bajo.- Todo evento de emergencia que puede ser manejado localmente con los recursos propios. El incidente es manejado por la organización del servicio, no requiere de la activación del Plan de Respuesta a Emergencias, ya que el conductor asume la responsabilidad por la mitigación de la emergencia.

7.2.2 Alerta Emergencia Nivel – 02 Es una emergencia de nivel moderada.- Todo evento de emergencias que requiere la Formación de la Brigada (Conductor y Anfitrión) que puede generar:

- Daños personales leves en el personal, pero pudo existir circunstancias que afectasen en mayor grado la salud del personal no hay daños temporales o permanentes (heridas, cortes, caídas), contusiones leves, mareos, dolores de cabeza, fiebre, etc.)
- Leve daño a la propiedad o instalaciones, pero pudo haber mayor afectación de no ser controlado (choques leves entre vehículos, amago de incendio en las instalaciones).

7.2.3 Alerta Emergencia Nivel – 03.- Este incidente activará el Plan de Respuesta de Emergencias y necesitara de apoyo externo, será el responsable por las acciones de control. El evento puede requerir de los recursos locales y apoyo del cliente.

- Daños personales en los trabajadores o pasajeros de moderada afectación, pueden causar incapacidad temporal o posible lesión permanente a menos que se preste atención médica inmediata (heridas punzo cortantes, luxaciones, quemaduras de 1er. y 2do. Grado menores del 15 % del cuerpo fracturas internas sin mayor compromiso, procesos fisiológicos intempestivos, apendicitis, fiebres altas).

- Daño a la propiedad o instalaciones, pero pudo haber mayores consecuencias de no ser controlado (accidentes vehiculares con heridos leves, pérdida de vehículos y equipos por daños generados, etc.)

8.- Medios de protección.-

8.1 Medios Técnicos.-

Soyuz S.A cuenta con un sistema de medios técnicos disponibles para protección, como son los siguientes:

8.1.1 Extintores

Los buses cuentan con un Sistema de Extintores Portátiles contra incendios, distribuidos y que han sido identificadas por su riesgo potencial.

Cada extintor se encuentra enumerado` secuencialmente para llevar el control en el equipo y su ubicación. También cuentan con la carta de garantía de operatividad y con el protocolo de Prueba de Presión Hidrostática expedida por la empresa Proveedora **Sudamérica Expirofires**.

El Jefe de Calidad lleva el control del mantenimiento preventivo para los extintores, la cual se realiza anualmente y es llevada a cabo por el personal técnico de **Sudamérica Expirofires**.

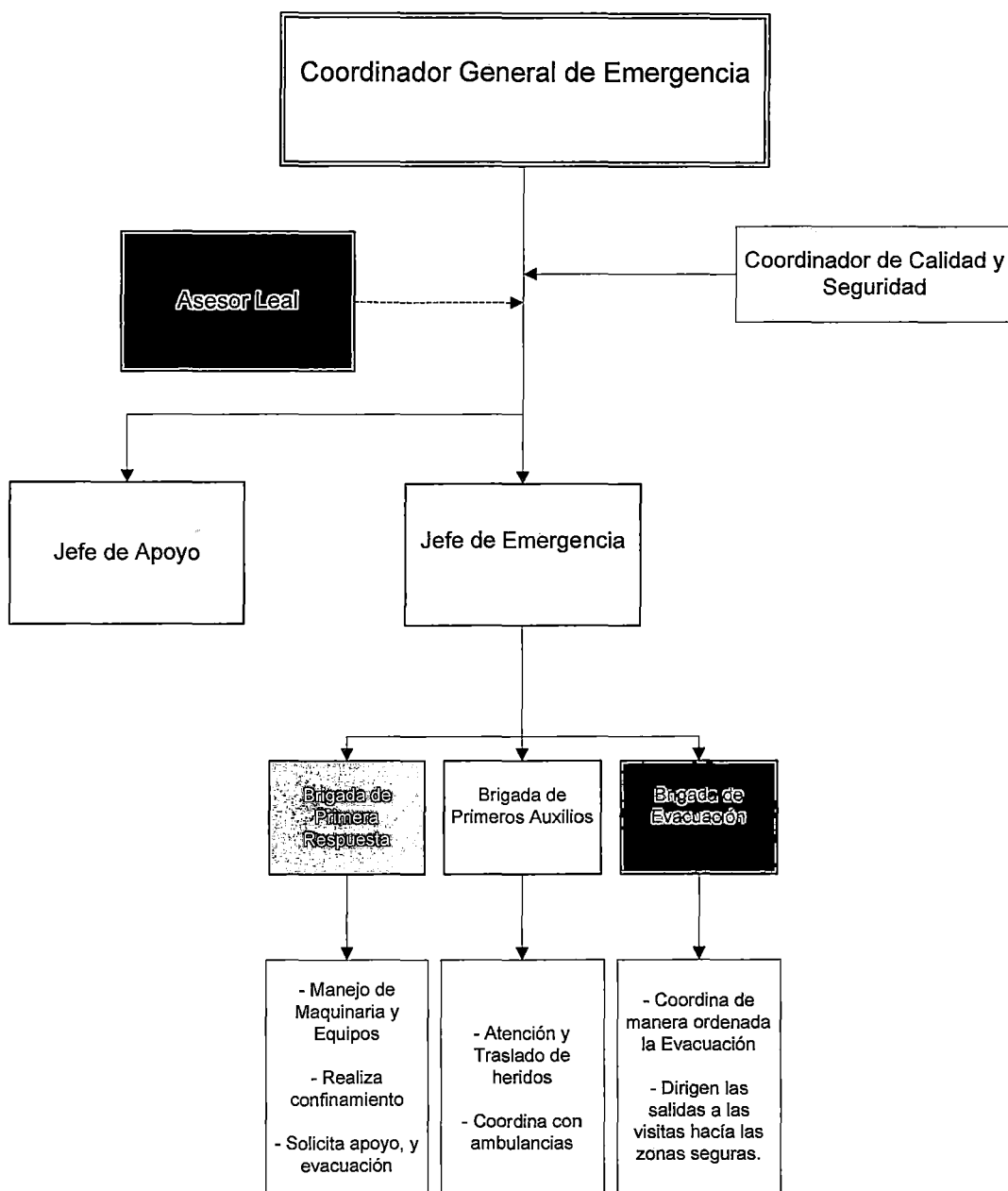
8.1.2 Capacitación.-

El Bus cuenta con dos puertas y salidas de Emergencia que servirá para la evacuación en caso de Emergencia.

8.2 Medios Humanos.-

Esta conformado por el personal de Soyuz que se encuentra dando servicio en Ruta.

El Plan de Emergencia contará con el siguiente sistema de organización:



9.- Funciones y Responsabilidades

- Se denomina activa a las funciones y responsabilidades que debe cumplir durante una emergencia.
- Se denomina pasiva a las funciones y responsabilidades que asume antes de las

emergencias. Las actividades preventivas se detallan en SS-M-SSO-001 Manual de Riesgos de Análisis en Ruta.

Coordinador de Emergencia

Titular : Coordinador Comercial y Operativo

Alternativo : Administrador de CN mas cercano

Funciones:

- Se constituye en el lugar del incidente, evaluando la situación y disponiendo las acciones de respuesta.
- Mantiene control sobre las operaciones de respuesta disponiendo las correcciones que fueran necesarias
- Dispone la comunicación interna y externa (notificaciones o solicitud de apoyo).
- Vela por la seguridad de los pasajeros en el bus.
- Dispone el término del estado de emergencia y la desactivación del Plan de Contingencia.

Jefe de Emergencia

Titular : Monitor de Conductores

Alternativo : Administrador de CN mas cercano

Funciones:

- Es el encargado de dirigir el trabajo de la brigada de emergencia, el servicio médico y a los miembros del grupo de apoyo.
- Reemplaza al Coordinador de la Emergencia ó su alternativo como "coordinador" en la escena cuando se haga necesario.
- Transmite a los grupos a su cargo, las órdenes del "coordinador" en la escena.
- Mantiene informado al "coordinador" sobre el desarrollo de las acciones de control.

- Verifica que los medios de comunicación se mantengan operativos durante la emergencia.
- Transmite la información que disponga al "coordinador" en la escena.
- Registra los datos (hora, texto, receptor) correspondientes a la información que transmite.
- Dispone las acciones que se requieran para mantener abiertas las vías de comunicación.

Brigadistas Contra Incendio

Integrantes : Tripulación (Conductor y Anfitrión)

Su misión específica consistirá en atacar el siniestro con los medios existentes hasta la extinción del mismo, o hasta la llegada del Cuerpo de Bomberos si el fuego es de tal magnitud que excede la capacidad instalada de elementos contra incendios. En este caso la brigada debe quedar a las órdenes del oficial a cargo de las unidades de Bomberos que concurren.

Funciones:

- Toma conocimiento de la situación de la emergencia.
- Asume el control de la emergencia conjuntamente con su personal, dictando las medidas convenientes para controlar la emergencia.
- Se mantiene en comunicación con el Coordinador de Emergencias y/o Jefe de Emergencias.
- Colabora en la prevención de incendios, control de los equipos de extinción de fuego, etc.
- Participar en todos los cursos de capacitación, entrenamiento y simulacros que se programen.

Brigadistas de Primeros Auxilios

Integrantes : Tripulación (Conductor y Anfitrión)

La misión específica de la brigada de Primeros Auxilios es la de auxiliar al accidentado en forma inmediata y evitar complicaciones posteriores.

El personal que integra la brigada tiene conocimiento de primeros auxilios básicos, y participa en las Capacitaciones efectuadas.

Funciones:

- Tomar conocimiento del lugar de la emergencia y se pone a órdenes del Jefe de la Emergencia.
- Se constituye en la zona de emergencia tomando control de la misma, es el encargado de dar los primeros auxilios estabilizando al accidentado y determinando su gravedad, solicita el traslado o evacuación del accidentado aun centro de asistencia.
- Se mantiene en permanente comunicación con el Jefe de la Emergencia.
- Se mantiene atento al movimiento de la brigada de evacuación y los asiste en caso en caso que ellos evacuen algún herido.
- Mantendrá un botiquín especial para casos de emergencia con un stock adecuado de medicinas e implementos necesarios.

Brigada de Evacuación

Integrantes : Tripulación (Conductor y Anfitrión)

La Brigada o cuadrilla deberá de actuar en forma inmediata luego de tomar conocimiento de la emergencia y será la encargada de evacuar al accidentado.

El proceso de evacuación y traslado del accidentado o lesionado se hará cumpliendo los procedimientos de este plan de emergencia siendo estos los centros de atención establecidos por el equipo cuya atención estará cubierta por el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.

Funciones:

- Toma conocimiento de la situación de la emergencia
- Se constituye al área de la emergencia y se pone a órdenes del Jefe de brigada quien será el encargado de dirigir las acciones de rescate y/o evacuación.
- Efectúa las maniobras adecuadas para rescatar y/o evacuar a lesionados si lo hubiera siendo apoyado en estos casos por la brigada de Primeros Auxilios, para lo cual deberán contar con el equipo adecuado necesario:

9.6 Jefe del Grupo de Apoyo

Titular: Administrador de C.N. mas cercano.

Funciones:

- Mantenerse en contacto con el Coordinador de Emergencia y Jefe de emergencia para conocer necesidades de apoyo y proporcionar los materiales o servicios requeridos.
- Mantenerse informado de la existencia de repuestos, materiales y otras facilidades como alimentos y bebidas, que pudieran requerirse para el control de la emergencia.
- Mantenerse informado de la disponibilidad de los elementos de transporte, y coordinar el traslado de reservas, equipo o materiales.

10 Capacitación y Simulacros de Emergencias

Las Brigadas de Emergencia consideradas dentro del Equipo de Respuesta a la Emergencia, serán entrenadas en los diversos tipos de emergencias posibles y en las acciones de emergencia que se deben realizar, siendo las principales:

- a) Primeros auxilios básicos /RCP
- b) Lucha contra incendios

ANEXO 34

Simulacro Nocturno



Evaluación del Simulacro

Evaluación de Simulacro de Sismo		
Local Lanfranco		Fecha: 18 Agosto 2010
Evaluador/ Administrador: Ing. Cristian Huamantumba Bonavente		
Nº	ASPECTO	CALIFICACION
1	Tiempo empleado desde el toque de la alarma, hasta la llegada de la última persona a la zona de concentración externa (zonas de evacuación)	
	Menos de 01 minuto	20 Puntos
	Entre 01 y 02 minutos	15 "
	Entre 02 y 03 minutos	10 "
	Más de 03 minutos	05 "
2	Participación de los trabajadores / población:	
	participó más del 90%	20 Puntos
	Participó entre el 71 y 90%	15 "
	Participó entre el 50 y 70%	10 "
	Participó menos del 50%	05 "
3	Características de la evacuación:	
	Ordenada y rápida	20 Puntos
	Ordenada pero lenta	15 "
	Ni lenta, ni rápida y desordenada	10 "
	Lenta y desordenada	05 "
4	Conducta observada:	
	Serena y serña	20 Puntos
	Serena pero con falta de seriedad	15 "
	Falta de seriedad y alborotada	10 "
	Alocada y descontrolada	05 "
5	Componentes del plan de protección y seguridad:	
	1.Sistema de alarma, 2.Rutas de evacuación despojadas, 3.Señalizaciones de ruas y áreas de concentración, 4.Brigadas de primeros auxilios, 5. Brigada de evacuación 6.Brigada contra incendios 7.equipo de emergencia (botiquines, camillas, extintores).	
	Hubieron las 07 características	20 Puntos
	Hubieron 05 ó 06 características	15 "
	hubieron 03 ó 04 características	10 "
	Hubieron 01 ó 02 características	05 "
PUNTAJE TOTAL		
CALIFICACION		OBSERVACIONES
DE 91 A 100 PUNTOS: EXCELENTE		Falta camilla en local de Lanfranco
DE 81 A 90 PUNTOS: MUY BUENA		
DE 71 A 80 PUNTOS: BUENA		
DE 51 A 70 PUNTOS: REGULAR		
DE 31 A 50 PUNTOS: MALA		
DE 10 A 30 PUNTOS: PESIMA		
_____ Ing. Cristian Huamantumba B Firma del Evaluador / Administrador		

ANEXO 35

FICHA DEL PROYECTO	
INSTITUCIÓN:	Soyuz S.A.
VERSIÓN:	1.0
Nombre del Proyecto:	
Implementación del Control Estratégico vía Balanced Scorecard	
Objetivo:	
Monitorear a través de un cuadro de mando (pantalla) la evolución de los indicadores de cumplimiento de los objetivos definidos en el Plan Estratégico de la empresa	
Fecha de Inicio:	Fecha de Finalización:
30.01.2011	30.03.2011
Responsable:	
Jefe de Calidad y Seguridad	
Actividades Principales:	
Establecer un método de recopilación y registro de la información	
Implementar el diseño del Cuadro de Mando	
Carga de información inicial	
Realización de pruebas	
Validación y aprobación por parte de la dirección ejecutiva	
Duración del Proyecto:	
2 meses	
Beneficio:	
Facilitar el control del logro de los objetivos estratégicos de la empresa.	

Cg - Viajes - Servicio - Lima - ICA - Servicio -					
Diario					
Proceso	Responsable del cumplimiento	Nombre	Cálculo	Meta (Con respecto al 2010)	
Programación del Servicio	Coordinador Comercial y Operaciones	Cumplimiento de Frecuencias originalmente proyectadas (Servicio Normal)	Cantidad de Viajes Efectuados / Cantidad de Viajes Programados	>95% Ambos Rumbos	
		Cantidad de retrasos de programación	Cantidad de frecuencias de viajes que salieron retrasadas respecto a la programación original	<5	
Equilibrio Binomio "Tripulación - Bus"		Promedio Horas de Jornada de Conducción de Conductor	Menor a 12		
		Promedio Horas de Trabajo de Anfitrión	Menor o Igual a 12		
Ejecución del Servicio		Nº de Viajes Truncos por siniestralidad atribuibles a la empresa	Sumatoria de viajes truncos por siniestralidad	<2	
Inspección, Acondicionamiento y Lavado	Check List realizados	Check List realizados / Buses que ejecutan servicio	100%		
Gestión del Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento	Nº de viajes truncos por falla mecánica	Frecuencia de viajes truncos por falla mecánica	<10	
Infraestructura y SSGG	Jefe de Infraestructura y SSGG	Número de remociones	Frecuencia de remociones	Lima	
			4		
			3		
Semanal					
Proceso	Responsable del cumplimiento	Nombre	Cálculo	Meta	
Gestión del Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento	Seguimiento de Unidades en Mantenimiento	Cantidad de Unidades Entregadas / Cantidad de Trabajos Programados	80%	
Mensual					
Proceso	Responsable del cumplimiento	Nombre	Cálculo	Meta	
Ejecución del Servicio	Coordinador Comercial y Operaciones	Tiempo de Viaje LIMA - ICA - SERVICIO ESTANDAR	Promedio de los viajes realizados Lima - Ica Entre las 08:00 - 22:00 (Día)	270 min	
			Índice de Variabilidad y Capacidad (Cp)	Entre 0.4 y 0.5	
			Índice de Centralidad (Cpk)	Entre 0.3 y 0.4	
			Nivel de Operaciones en Sigma	Mayor o Igual a 1.5	
			Promedio de los viajes realizados Lima - Ica Entre las 22:00 - 08:00 (Noche)	240 min	
			Índice de Variabilidad y Capacidad (Cp)	Entre 0.4 y 0.5	
			Índice de Centralidad (Cpk)	Entre 0.3 y 0.4	
			Nivel de Operaciones en Sigma	Mayor o Igual a 1.5	
			Tiempo de Viaje ICA - LIMA - SERVICIO ESTANDAR	Promedio de los viajes realizados Ica Lima Entre las 08:00 - 22:00 (Día)	270 min
				Índice de Variabilidad y Capacidad (Cp)	Entre 0.4 y 0.5
				Índice de Centralidad (Cpk)	Entre 0.3 y 0.4
				Nivel de Operaciones en Sigma	Mayor o Igual a 1.5
		Promedio de los viajes realizados Ica Lima Entre las 22:00 - 08:00 (Noche)		240 min	
		Índice de Variabilidad y Capacidad (Cp)		Entre 0.4 y 0.5	
		Tiempo de Viaje LIMA - ICA - SERVICIO EXPRESS	Promedio de los viajes realizados Lima - Ica	270 min. Todo el día	
			Índice de Variabilidad y Capacidad (Cp)	Entre 0.5 y 0.7	
			Índice de Centralidad (Cpk)	Entre 0.4 y 0.6	
			Nivel de Operaciones en Sigma	Mayor o Igual a 1.5	
			Promedio de los viajes realizados Lima - Ica	270 min. Todo el día	
			Índice de Variabilidad y Capacidad (Cp)	Entre 0.5 y 0.7	
		Tiempo de Viaje ICA - LIMA - SERVICIO EXPRESS	Índice de Centralidad (Cpk)	Entre 0.4 y 0.6	
			Nivel de Operaciones en Sigma	Mayor o Igual a 1.5	
			Rotación de Personal	(Total Ingresos + Total Bajas) / (Promedio Personal Inicio + Personal Cierre)	Menor o Igual a 1%
				(Total Ingresos + Total Bajas) / (Promedio Personal Inicio + Personal Cierre)	Menor o Igual a 6%
Titularidad de Máquina	Porcentaje de frecuencia que el chofer utiliza su máquina asignada	Paru Bus 80% 80% 80%			
Semafización	Cantidad de conductores que están en rojo / Cantidad total de conductores	10%			
	Cantidad de anfitriones que están en rojo / Cantidad total de anfitriones	10%			
Pérdida de Carga y Encomienda	Cantidad de Cargas o encomiendas perdidas	0			

Registro de Desempeño de los Procesos				
Proceso	Responsable del cumplimiento	Nombre	Cálculo	Meta (Con respecto al 2010)
Gestión del Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento	% Cumplimiento de Mto preventivo	$\frac{\text{Cantidad de Mantenimientos Preventivos Ejecutados}}{\text{Cantidad de Mantenimientos Preventivos}} \times 100$	100%
Recursos Humanos	Jefe de RRHH	% de Ausentismo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Horas No Laboradas}}{\text{N}^\circ \text{ de Horas Potenciales laboradas}}$	5%
		Costo de Selección	Sumatoria de Costo por Proceso	S/. 0.00
		Costo de Capacitación por trabajador	Costo Total de Capacitación / Dotación total de personal	
		% de Requerimientos Cubiertos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Requerimientos Cubiertos}}{\text{N}^\circ \text{ Total de Requerimientos}} \times 100$	100%
		Tasa de ausentismo por Descanso Médico	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de horas No laboradas por Descanso Médico}}{\text{N}^\circ \text{ de horas laboradas}}$	5%
Marketing	Jefe de Marketing	Reclamos asociados a la Calidad y Entregas del Servicio	Cantidad de Reclamos por Calidad del Servicio	40
		% de reclamos atendidos dentro de los tiempos establecidos.	$\frac{\text{Cantidad de reclamos atendidos en plazo}}{\text{Cantidad Total de reclamos}}$	90% (No depende solo de Mkt)
		Interacciones vía Web	Cantidad de Visitas Web	Peru Bus 7850 Covus 12500
		Comunicación interna	Cumplimiento de Entrega de Boletines y Periódicos Muroles	En Proceso
		Control de Avance de Proyectos	% de Avance según cronograma de actividades (retardo max de 5%)	100%
Sistemas	Jefe de Sistemas	Atención al Cliente Interno	% de Soportes Atendidos por día (Soporte de Datos, Aplicaciones, Servicios y Hardware)	100%
		Tiempo de respuesta a requerimientos	Promedio de días de Atención a Proveedor Crítico	3 días
Logística	Jefe de Logística	Cumplimiento del Presupuesto de Compras	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Compras Presupuestadas}}{\text{N}^\circ \text{ Compras efectuadas}}$	80%
		Evaluación de Proveedores	Cantidad de proveedores críticos evaluados	100%
		Mantenimiento de Equipos	Cumplimiento del cronograma de mantenimiento de equipos de SSGG.	100%
Infraestructura y SSGG	Jefe de Infraestructura y SSGG	Remoción de Buses	Porcentaje de la Flota de Buses que pesa por remoción	100%
		Indice de Gravedad de Accidentes	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de días perdidos} / \text{Horas Hombres totales trabajadas}}{1000000}$	Menor que 41
Seguridad y Salud Ocupacional	Jefe de Calidad & Seguridad	Indice de Frecuencia de Accidentes	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Accidentes de Trabajo} / \text{Horas Hombres totales trabajadas}}{100000}$	Menor que 4.32
		Cumplimiento del control del personal observado	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadoras observadas controladas}}{\text{N}^\circ \text{ total de trabajadoras observadas}}$	100%
		Pérdida y/o Robo de activos	Cantidad de activos que se pierden en la empresa	0
Seguridad Patrimonial	Jefe de Seguridad	Incidentes de proveedor de Seguridad	Nº de incidentes por el Proveedor de Seguridad	0
		Pago a Proveedores	Cantidad de pagos realizados / Cantidad de pagos realizados en el plazo prometido al proveedor	90%
Bimestral				
Proceso	Responsable del cumplimiento	Nombre	Cálculo	Meta
Gestión del Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento	Seguimiento de Unidades en Mantenimiento	$\frac{\text{Cantidad de Unidades Entregadas}}{\text{Cantidad de Trabajos Programados}}$	70%
Trimestral				
Registro de Desempeño de los Procesos				
Proceso	Responsable del cumplimiento	Nombre	Cálculo	Meta
Infraestructura y SSGG	Jefe de Infraestructura y SSGG	Satisfacción del Cliente Interno	Nivel de satisfacción según encuesta al cliente interno	no menor al 85%
Semestral				
Registro de Desempeño de los Procesos				
Proceso	Responsable del cumplimiento	Nombre	Cálculo	Meta
Marketing	Jefe de Marketing	Realización de Estudios de Marketing	Cumplimiento del cronograma de estudios a realizar	100%
Anual				
Registro de Desempeño de los Procesos				
Proceso	Responsable del cumplimiento	Nombre	Cálculo	Meta
Recursos Humanos	Jefe de RRHH	Efectividad en el cobro de subsidios	$\frac{\text{Monto Cobrado}}{\text{Monto Subsidiado}} \times 100$	70%
Gestión Financiera	Jefe de Contabilidad	Inventarios Realizados	Sumatoria de los inventarios de existencias realizados	4
Seguridad y Salud Ocupacional	Jefe de Calidad & Seguridad	Siniestros Fatales (incluido daños a terceros)	Cantidad de accidentes fatales por siniestros on ruta	0

ANEXO 36

Indicadores mensuales	Nombre del Indicador	Formula	Meta (respecto al 2010)	Responsable	Recursos
PROACTIVOS	Indice de Cumplimiento de los Controles del IPER (IC)	# Controles Implementados/ # Controles Diseñados*100	>50%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Area	PCs EPPs Murales Materiales del Area
	Indice de Cumplimiento de los Requisitos Legales y Otros (IRL)	# Requisitos Implementados/ # Requisitos Identificados *100	>80%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Area de Legal	PCs EPPs Murales Materiales del Area
	Indice de Incidentes y Enfermedades Ocupacionales Investigados (II)	# Incidentes Investigados/ # Incidentes Reportados *100	>70%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Area	PCs EPPs Murales Materiales del Area
	Indice de Monitoreo de Agentes Fisicos y Quimicos (IM)	# de Monitoreos Realizados/# de Monitoreos Programados *100	>80%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad	PCs EPPs Consultor Externo, equipos de monitoreo.
	Indice de Cumplimiento con el uso de Equipos de Proteccion Personal (IEP)	Numero de Incidentes por incumplimiento o mal uso de EPP	< 2	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Area	PCs EPPs Murales Materiales del Area
	Indice de Cumplimiento de Inspecciones de Seguridad y salud (IC)	# Inspecciones Realizadas/ # Inspecciones Programadas *100	> 90%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Area	PCs EPPs Murales Materiales del Area
	Indice de Realización de Simulacros (IS)	# Simulacros Realizados/ # Simulacros Programados *100	> 90%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Area	PCs EPPs Murales Materiales del Area
	Indice de Personal Capacitado	# Trabajadores Capacitados/ Numero Total de Trabajadores *100	>60%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Area	PCs EPPs Murales Materiales del Area
	Indice de Cumplimiento con los Exámenes Médicos Ocupacional Periódico	# Trabajadores que pasaron EMP/ Numero Total de Trabajadores totales *100	>60%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Asistente Social/ Consultor Medico	PCs EPPs Murales Materiales del Area
	Indice de Seguimiento a Casos Medicos	# Casos Controlados/# Casos Detectados *100	> 50%	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Asistente Social/ Consultor Medico	PCs EPPs Murales Materiales del Area
REACTIVOS	Indice de Frecuencia	# de Incidentes con lesión y tiempo perdido/Total de H-H trabajadas *1000000	< 2	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Area	PCs EPPs Murales Materiales del Area
	Indice de Gravedad	# de Días perdidos /Total de H-H trabajadas *1000000	< 5	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Area	PCs EPPs Murales Materiales del Area
	Indice de Siniestros Vehiculares	# de Siniestros Vehiculares /# Salidas del bus *100	< 1	Analista de Seguridad/Supervisores de Seguridad/Jefe de Area	PCs EPPs Murales Materiales del Area

ANEXO 37



ESTADISTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD



ENERO 2010

Año	Fecha del Accidente	Nombre del Accidente	Accidentado	Días de descanso medico	Extrín
2010	05/01/2010	Chofer retrocede y presiona el brazo del ayudante. Juica Ramirez	Ayudante	105	Interno
2010	17/01/2010	Golpe con un aro de la llanta. Silvera Hinostriza Arturo	Mecanico	2	Interno
2010	22/01/2010	Accidente de una trabajadora Balarezo Mendoza Manuela	Counter	3	Interno
2010	24/01/2010	Bus atropella a peatón, fractura en el cráneo	Peaton	0	Externo

3 accidentes incapacitantes

CALCULO

Numero de Trabajadores (Soyuz-PerúBus):	1470.00	
Numero de trabajadores (Interquim):	73.00	14016
Numero de trabajadores (Tertisa):	42.00	8064
Numero de trabajadores (DG Service):	77.00	14784
Total de Trabajadores:	1662.00	
Numero de Accidentes Incapacitantes:	3.00	
HH total/mes	371644.00	
Días de descanso medico:	105.00	
Días Cargados:	0.00	
Días perdidos:	105.00	

**ESTADISTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD**

Mes	# de Trabajadores	# de Incidentes Incapacitantes	# de Horas Hombre Trabajadas	# de Dias perdidos	Indice de Frecuencia	Indice de Gravedad
Enero	1662	3	371644	105	8.07	282.53
Febrero	1690	1	368416	2	2.71	5.43
Marzo	1692	1	359448	2	2.78	5.56
Abril	1696	0	386455	0	0	0
Mayo	1674	2	371678	33	5.38	88.78
Junio	1717	4	4680	15	86.81	325.52
Julio	1701	1	382964	2	2.61	5.22
Agosto	1715	4	381061	12	10.5	31.49
Setiembre	1732	2	385740	2	2.59	5.18
Octubre	1723	0	3827	0	0	0
Noviembre	1749	1	397434	3	2.52	7.54
Diciembre	1748	1	405608	17	2.47	4.91
2010	1684	20	4628628	193	4.32	41.7

ANEXO 38

Soyuz		INVESTIGACION DE ACCIDENTES		PerúBus		Fecha	08/01/11
						Hora	18:48pm
						N°	
A. DATOS DEL INCIDENTE							
Título del Incidente		CHOQUE CON SEMITRAILER					
Lugar del Incidente							
Responsable del Area		OPERACIONES		Ayudante		ROJAS MEDINA ROTTER	
Chofer		SANCHEZ CAPRISTAN		Via		72	
Días de descanso medico		0		Tipo de Chofer		CHOQUE	
Tipo de lesión		GOLPE		Fuente de Lesion		SEMITRAILER	
Daño material (Especificar)		DAÑOS EN EL BUS Y SEMITRAILER					
Daño personal (Especificar)		5 PASAJEROS HERIDOS CON CONTUSIONES.					
B. DESCRIPCIÓN DEL HECHO (Escripción del Incidente)							
A promediar 18:00 horas con rumbo sur, el chofer manifestó que el camión que estaba delante de su unidad sobre para. Luego el chofer me comenta que gira a la izquierda para pasar la unidad donde en ese momento divisa el semi trailer de placa A32-024 de M							
C. ANTECEDENTES							
¿El chofer recibió el Curso de Manejo Defensivo? Si Última fecha en que recibió la Capacitación: 07/08/2010 Horas de Capacitación 3 horas/ Año							
Especialización del chofer en el último mes:		Manejo Defensivo		Fecha de Capacitación		07/08/2010	
Autofluidez en el puesto:		01/02/2008		Especialización en el último mes		Manejo Defensivo	
Examen Médico del Chofer:		Pasaporte expedido y programado grado 1		Examen Médico		Examen Médico Sanchez Capristan Jls	
Fecha y hora del último turno:		Hasta el momento no hay datos.					
Km. Lugar Exacto del Accidente km: km 02 ALT BAJADA LA PERLA		Imagen Bus 072.JPG		Mapa de la Ruta		Mapa de riesgo.doc	
Informe de la evaluación de Riesgo en Ruta del Accidente:		Especialista de la Ruta.doc		Mapa de riesgo.doc			
Reporte de Velocidad GPS: 30km/h Velocidad hora 072.xls		Historia del Bus: No hay alguna hasta el momento.					
Descripciones (crashes, denuncia, testigos):		Los testigos comentan que al bus trato de pasar al camión que había detenido cuando se prenta choque con el Semitrailer delante de este camión, el semitrailer ingresaba al giro.					
Seguro aplicable al Accidente:		Se aplica el Seguro ROAT y de Responsabilidad Civil de Rinas a los ocupantes del bus, solo preve anterior golpe.					
D. ACCIONES INMEDIATAS QUE SE HAN TOMADO.							
Descripción de las acciones							
1) Los Cinco heridos fueron llevados al Hospital San Jose y dos personas en la Ciudad de Ica.							
2) El Administrador de CN Chíncha se acercó a la zona del Accidente.							
3) El Administrador contacto a la Aseguradora y establecieron la denuncia en compañía del Chofer.							
E. COMENTARIOS							
Se informa por el Administrador de CN Chíncha que la pila estaba mojada y no pudo pasar bruscamente.							
Las capacitaciones en Manejo Defensivo se dan solo media hora del Programa de Cinco Horas que comprende la Capacitación.							
F. ANALISIS DE CAUSALIDAD							
Causas Inmediatas		Causas Subyacentes		Causas Básicas		Factores de Trabajo	
Condición Subyacente	Acción Subyacente	Factor Paramétrico	Factor de Trabajo	Condición Subyacente	Acción Subyacente	Factor Paramétrico	Factor de Trabajo
Piso Mojado	Maniobra sin tomar la prevención del caso por parte de conductor	Falta de motivación	Falta de Capacitación				
		Falta de conocimiento	Falta de Procedimientos				
ANALISIS DE CAUSAS							
G. ACCIONES DE PREVENCIÓN							
Descripción de acciones		Responsable		Firma			
1. Definir el Numero de Horas de Capacitación en Manejo Defensivo por cada Conductor en cada mes.		Calidad- RRHH- Operaciones					
2. Realizar la Programación de los Choferes para las Capacitaciones		RRHH- Operaciones					
3. Implementar un nuevo metodo de Capacitación y evaluación a los conductores en Manejo Defensivo		Calidad- RRHH- Operaciones					
4. Redefinir el mapa de Riesgo y el Manual del Chofer y difundirlo		Calidad- RRHH- Operaciones					
5. Potenciar las competencias de los Choferes y Monitoreo programando Capacitaciones de Manejo Defensivo con Capacitador de Rinas Seguros.		Calidad- RRHH- Operaciones					
H. ELABORADO POR:							
Nombre y Apellido	Johana Mejía Gonzales	Puesto	Analista de Seguridad	Fecha	07/01/2011	Firma	
Nombre y Apellido	Daniel Gonzales	Puesto	Supervisor de Seguridad	Fecha	07/01/2011	Firma	
I. REVISADA POR:							
Nombre y Apellido	Miguel Santivañez	Puesto	Jefo de Calidad y Seguridad	Fecha	07/01/2011	Firma	

Soyuz		INVESTIGACION DE ACCIDENTES		PerúBus		Fecha	18/12/10
						Hora	10:16 a.m.
						Nº	

A. DATOS DEL INCIDENTE

Título del Incidente	ATROPELLO A HELADERO		
Lugar del Incidente	PUCUSANA		
Responsable del Área	OPERACIONES	Ayudante	TORRES ARANGO JOSE
Chofer	CALDERON GONZALES GERMAN	Bus	81
Días de descanso médico	0 DIAS	Tipo de Contacto	ATROPELLO
Tipo de lesión	COLPE	Punto de Lesión	BUS
Daño material (Especificar)			
Daño personal (Especificar)	MUERTE DE UNA PERSONA		

B. DESCRIPCIÓN DEL HECHO (DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE)

Se llevo al chofer y comunica que un heladero se le cruzo de intespactivamente de derecha a izquierda causando que la unidad Impacto contra el trilitico arrojandolo metros mas adelante causándole la muerte.

C. ANTECEDENTES

CHOFER

¿El chofer recibió el Curso de Manejo Defensivo? SI Última fecha en que recibió la Capacitación: 19/06/2010 Horas de Capacitación: 8.5 horas/ho

Semefortificación del chofer en el último mes: 23 puntos Semefortificación anterior: Semefortificación_091.doc

Antigüedad en el puesto: 23/09/2009 1 año 4 meses

Examen Médico del Chofer: No paso examen periódico al 2010 Solo se tiene el Examen del 2009 Examen Medico Calderon Gonzales.xls

Fecha y Hora del último turno: 11:20-18:20 25/12/2010 Ica-Lima
20:00-01:00 26/12/2010 Lima-Ica

LUGAR

Km, Lugar Exacto del Accidente: Km 15m, 60 Av. Control Pucúsana Mapa de Riesgo km 60.doc

Información de la evaluación de Riesgos en Ruta del Accidente: Analisis de Riesgo km60.doc

BUS

Reporte de Velocidad GPS: 71km/h Velocidad BUS_81.xls Imagen bus 81.JPG

Historia del Bus: Los últimos mantenimientos han sido conservativos. Mantenimiento bus 81.xls

OTROS

Declaraciones (Primas, denuncia, testigos): Declaraciones de Declaraciones. El trilitico procedió a guardar su trilitico en Pucúsana cuando fue embestido y arrojado 100 metros, al trilitico murió instantáneamente.

Seguro aplicable al Accidente: Responsabilidad Civil para Terceros en Exceso (la Empresa está cubierta por \$250 000 000 con 20% de deducible por parte de Soyuz.

D. ACCIONES INMEDIATAS QUE SE HAN TOMADO.

Descripción de las acciones:

- Se encontraron dos personas fallecidas llevadas a la Morgue y las personas heridas fueron llevadas al Hospital Santa María del Socorro.
- El bus fue llevado a la Comisaría y el chofer para brindar las declaraciones
- El chofer no fue programado hasta pasar por la Evaluación Psicológica que determine su aptitud para volver a trabajar.
- El chofer pasara por el Curso de Capacitación para Choferes y renovar sus labores
- Se descuenta al chofer la Reparación del bus.

E. COMENTARIOS

Según declaraciones de medios periodísticos se han producido numerosas accidentes en el km 60 de la Panamericana Sur en horas de la noche, ya que en esa zona no hay un modo para cruzar la pista, el Alcalde de Chicla ha pedido la construcción de Puentes Peatonales entre el km 59 y 60. Con este último accidente, el MTCha prometió construir los puentes peatonales en el mes de Febrero.

La capacitación de Manejo Defensivo solo se realiza media hora dentro de las 5 horas que consta la Capacitación a los Choferes, solo se realiza a los que tienen semefortificación roja.

F. ANÁLISIS DE CAUSALIDAD

Condiciones Subyacentes	Causas Inmediatas	Actos Subyacentes	Factores Personales	Causas Básicas	Factores de Trabajo
	Falta de iluminación	Manejo no defensivo	Falta de motivación		Falta de Capacitación
	Falta de puentes peatonales				Falta de Procedimientos

ANÁLISIS DE CAUSAS

G. ACCIONES DE PREVENCIÓN

Descripción de acciones	Responsable	Firma
1. Definir el Numero de Horas de Capacitación en Manejo Defensivo por cada Conductor en cada mes.	Calidad- RRHH- Operaciones	
2. Realizar la Programación de los Choferes para las Capacitaciones	RRHH- Operaciones	
3. Implementar un nuevo metodo de Capacitación y evaluación a los conductores en Manejo Defensivo	Calidad- RRHH- Operaciones	
4. Redefinir el mapa de Riesgo y el Manual del Chofer y difundirlo	Calidad- RRHH- Operaciones	
5. Potenciar las competencias de los Choferes y Monitores programando Capacitaciones de Manejo Defensivo con Capacitador de Rimac Seguros.	Calidad- RRHH- Operaciones	

H. ELABORADO POR:

Nombre y Apellido	Johana Mejía Gonzales	Puesto	Analista de Seguridad	Fecha	07/01/2011	Firma	
Nombre y Apellido	Daniel Gonzales	Puesto	Supervisor de Seguridad	Fecha	07/01/2011	Firma	

I. REVISADA POR:

Nombre y Apellido	Miguel Santivañez	Puesto	Jefe de Calidad y Seguridad	Fecha	07/01/2011	Firma	
-------------------	-------------------	--------	-----------------------------	-------	------------	-------	--

ANEXO 39

FLUJO DE PLAN DE RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS EN RUTA

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO						
Determinar el Plan de Respuesta ante Accidentes con daño personal y/o material		Todas las Unidades de la Empresa.						
PROVEEDOR		ENTRADA						
PROCESO EJECUCIÓN DEL SERVICIO		SINIESTRO DEL BUS EN CASO DE ACCIDENTE CON DAÑO PERSONAL Y/O MATERIAL						
FLUJO DEL PROCEDIMIENTO								
PIVA	Supervisor de GPS	Administrador de Cuda CN	Jefe de Marketing	Broker	Policia de la Zona	Asesor Legal	Seguridad Industrial	Actividades
	INICIO							Inicio del Proceso de Respuesta ante Emergencias.
H	1							1. Detecta parada "anormal" del bus. Llama al jefe, el confirma accidente, se comunica con Asesor Legal, Jefe de Operaciones, Administrador de la Zona, Jefe de Marketing y Dirección Ejecutiva. Envía incidente por correo de información del Accidente.
H		2	2.1		2.2	2.3		2. Se acerca a la zona del Accidente, se comunica con el Broker y Policía de Cuaremas. Realiza las coordinaciones 2.1 Se comunica con la prensa.
H				3				3. Realiza la comunicación con los hospitales y/o clínicas para atención de los heridos y/o fallecidos
H							4	4. Realiza el Informe de Investigación de Accidentes e Incidentes
V.A								
H								
H								
P								
SALIDA		CLIENTE						
CLIENTE EN DESTINO		CLIENTE						
BUSES SUCIOS		INSPECCION, ACONDICIONAMIENTO Y LAVADO						
1. ASPECTOS CLAVES								
Requisitos:	Infraestructura	Ambientes de trabajo adecuados para el personal del área. Equipos de Computo para el personal del área. Equipos de comunicación para el personal.	Sistemas Herramientas tecnológicas (office, correo electronico, Ms Project). Software de Mantenimiento.					
Normativa Asociada al Proceso:	ISO 9001 2008 Sistema de Gestión de la Calidad.							
2. INDICADORES DEL PROCESO								
Nombre del Indicador	FORMULA		FRECUENCIA					
En la actualidad no se miden indicadores para mantenimiento correctivo	En la actualidad no se miden indicadores para mantenimiento correctivo		En la actualidad no se miden indicadores para mantenimiento correctivo					
3. PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS								
N°	Nombre del Documento							
1	Procedimiento de Mantenimiento Externo (No existe como documento)							
2	Procedimiento de Compras (No existe como documento)							

ANEXO 40

Estaciones de Monitoreo de Ruido Ambiental

Estaciones	Ubicaciones	Coordenadas
RA-1	A 1,5 m. Parte posterior del Terminal lado derecho Calle Las Amatistas	E: 0279402 N: 8664126
RA-2	A 1,5 m. Parte posterior del Terminal lado izquierdo Calle Las amatistas	E: 0279419 N: 8664136
RA-3	A 1.5 m. Puerta de ingreso de vehículos al Terminal Jr. Las Esmeraldas	E: 0279434 N: 8664170
RA-4	A 1,5 m. Parte frontal del Terminal lado izquierdo	E: 0279408 N: 8664192
RA-5	A1,5 m. Parte frontal del Terminal lado Derecho	E: 0279360 N: 8664184

Fuente: Elaboración Propia

Estaciones de Monitoreo de Ruido Ocupacional

ESTACIONES	UBICACIONES
RO-1	Parte intermedia del Terminal (Puerta de ingreso de pasajeros al Terminal).
RO-2	Pared colindante con vecinos parte posterior del Terminal

Fuente: Elaboración Propia

Resultados de Monitoreo de Ruido ambiental

Estaciones	Jueves 26		Viernes 27		Sábado 28		Lunes 30	
	L_{AeqT}		L_{AeqT}		L_{AeqT}		L_{AeqT}	
	Turno		Turno		Turno		Turno	
	Diurno	Nocturno	Diurno	Nocturno	Diurno	Nocturno	Diurno	Nocturno
RA-1	67,0	60,0	65,0	58,0	65,0	53,0	63,0	57,0
RA-2	62,0	58,0	64,0	56,0	67,0	56,0	62,0	56,0
RA-3	68,0	64,0	68,0	65,0	72,0	65,0	67,0	65,0
RA-4	72,0	67,0	73,0	67,0	74,0	67,0	74,0	72,0
RA-5	73,0	72,0	74,0	72,0	73,0	72,0	74,0	72,0
ECA	70 ^(*)	60 ^(*)	70 ^(*)	60 ^(*)	70 ^(*)	60 ^(*)	70 ^(*)	60 ^(*)

Fuente: Informe de Ensayo N° NR 260407-241



(*) Decreto Supremo N° 085-2003-PCM, Zona de Aplicación: comercial

Resultados de Monitoreo de Ruido Ocupacional

Estaciones	Jueves 26		Viernes 27		Sábado 28		Lunes 30	
	L _{AeqT}		L _{AeqT}		L _{AeqT}		L _{AeqT}	
	Turno		Turno		Turno		Turno	
	Diurno	Nocturno	Diurno	Nocturno	Diurno	Nocturno	Diurno	Nocturno
RO-1	72,0	68,0	71,0	64,0	73,0	68,0	73,0	69,0
RO-2	70,0	69,0	72,0	68,0	70,0	65,0	71,0	70,0
LMP	90 dB(A)							

Fuente: Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (Para una jornada de 8 horas).

ANEXO 41

	FORMATO DE INSPECCIÓN DE SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA	Código : SS-F-SSO-003			
		Versión : 002			
		Fecha : 01/12/2010			
		Página : 02 de 04			
Inspección de Seguridad, Orden y Limpieza					
Seguridad:					
Vehículos de Transporte	NA	C	NC	%	Observaciones
1. Se aprecia ruido, desperfecto mecánico o condición física que indique desperfecto	X				
2. El conductor realiza pruebas pre uso	X				
Total				% de Cumplimiento:	
Actividades y Actitudes Preventivas	NA	C	NC	%	Observaciones
1. Se transporta los residuos en forma segura		X		90	
2. El personal esta en capacidad de señalar condiciones y actos inseguros. Las informa.		X		80	
3. El personal conoce las zonas de seguridad		X		90	
4. El personal conoce la ubicación de los extintores		X		100	
5. El personal conoce la ubicación de los botiquines		X		100	
6. El area de los extintores está despejada		X		100	
7. El personal conoce las rutas de evacuación		X		80	
8. Se encuentra adecuado el stock del botiquín		X		100	
9. El personal puede identificar a los brigadistas de emergencia		X		60	
10. El personal ha participado en simulacros de evacuación (sismo, incendio, primeros auxilios, etc.)		X		100	
11. El personal sabe como actuar ante un accidente. Revisar ultimos reportes.		X		60	
Total				% de Cumplimiento:	87.27
Ergonomía - Ambiente de trabajo	NA	C	NC	%	Observaciones
1. La iluminación es adecuada		x		60	Baja de Corriente en Lámparas de Rumbo Sur (Se apaga solo de noche luego vuelve a encender)
2. Hay las herramientas adecuadas para desarrollar las tareas asignadas		X		90	
3. Existe movimiento de material en forma manual de más de 40 Kg.	X				
4. El personal esta capacitado en el levantamiento y manejo de cargas		X		70	
5. Existe un espacio de 50 cm de radio, para ejecutar los trabajos en forma adecuada		x		80	counter rumbo norte area muy pequeña
6. Existen bidones de agua para el personal, están limpios y en buenas condiciones		x		80	
7. La temperatura de trabajo es adecuada		x		70	counter rumbo norte, la caída del sol caliente el area, no tiene ventilación
Total				% de Cumplimiento:	75.00
Señalización de Seguridad	NA	C	NC	%	Observaciones
1. Existen carteles de Seguridad en el área (zona segura, ruta de evacuación, proh. ingreso, etc.)		x		90	
2. Los extintores están identificados y no hay objetos que obstaculicen el acceso a ellos.		x		100	
3. Los Equipos de carga cuentan con los Límites de carga indicados.		x		50	
Total				% de Cumplimiento:	80.00



**FORMATO DE
INSPECCIÓN DE
SEGURIDAD, ORDEN Y
LIMPIEZA**

Código : SS-F-SSO-003
Versión : 002
Fecha : 01/11/2010
Página : 03 de 04



Inspección de Seguridad, Orden y Limpieza

Equipos, Materiales y Herramientas de Trabajo	NA	C	NC	%	Observaciones
1. Estantes, archivadores, repisas ordenados y sin materiales y/o documentos fuera de uso		x		80	
2. Orden en áreas destinadas para contener uniformes u otros implementos de Seguridad (casilleros)		x		50	
3. Todo equipo, material y herramienta de trabajo tiene lugar definido de acuerdo al uso.		x		50	
Total			% de Cumplimiento:	60	

Instalaciones	NA	C	NC	%	Observaciones
1. Pisos, paredes, ventanas en buenas condiciones		x		80	Piso de tesorería, los parquet algunos levantados y reparación de barand
2. Parihuelas se encuentran en la zona designada y ordenadas		x		60	Hay separaciones muy alejadas en la maderas de la parihuelas
3. Zonas de almacenamiento ordenadas e identificadas		x		70	
4. Rampas o peldaños de escalera en piso en buen estado y tienen cintas antideslizantes		x		60	Falta poner cinta escalera de segundo piso a oficina y escalera a cuarto de choferes.
Total			% de Cumplimiento:	70	

Limpieza					
Limpieza de Áreas y Equipos	NA	C	NC	%	Observaciones
1. Pisos, paredes, ventanas, mesas y equipos de trabajo limpios.		x		90	
2. Se cumplen los procedimientos de limpieza establecidos.		x		90	
3. Se cuenta con personal responsable de la limpieza del área.		x		80	
4. Se registra la labor de Limpieza aprobados.		x		90	
5. Se utilizan materiales y equipos de Limpieza aprobados.		x		90	
6. Se cumplen el programa de rotación de desinfectantes.			x	50	
7. Existe una zona destinada para los materiales y equipos de limpieza y se encuentra Ordenada y limpia		x		50	
8. Se identifica la condición de limpio/sucio		x		100	
Total			% de Cumplimiento:	80	

Residuos Generados	NA	C	NC	%	Observaciones
1. Recipientes para residuos identificados y Ordenados		x		60	Orden y manejo recipientes para mejor identificación (Cambio y pintado de
2. Procedimiento vigente para el traslado Ordenado de residuos		x			
Total			% de Cumplimiento:	60	



**FORMATO DE
INSPECCIÓN DE
SEGURIDAD, ORDEN Y
LIMPIEZA**

Código : SS-F-SSO-003
Versión : 002
Fecha : 01/12/2010
Página : 04 de 05



Resumen de la Inspección

Seguridad	54.35
Orden	65.00
Limpieza	70.00
% Total de Cumplimiento	63.12

Puntajes por Rubros

Área Evaluada	% de Cumplimiento
Seguridad	
1.- Equipos de Protección Personal	62.50
2.- Instalaciones Eléctricas	60.00
3.- Productos Químicos y Combustibles	30.00
4.- Herramientas Manuales	40.00
5.- Maquinas, Equipos y Vehiculos de Transporte	0.00
6.- Actividades y Actitudes Preventivas	87.27
7.- Ergonomia - Ambiente de trabajo	75.00
8.- Señalización de Seguridad	80.00
% de Cumplimiento	54.35

Orden

1.- Equipos, Materiales y Herramientas de Trabajo	60
2.- Instalaciones	70
% de Cumplimiento	65

Limpieza

1.- Limpieza de Áreas y Equipos	80
2.- Residuos Industriales	60
% de Cumplimiento	70

Escaia:

0% al 20%	Pésimo
21% al 50%	Malo
51% al 70%	Regular
71% al 90%	Bueno
91% al 100%	Excelente

ANEXO 42

SIG-P-EMC-003 AUDITORIAS INTERNAS

1.- OBJETIVO:

Establecer los lineamientos, responsabilidades y metodología para programar, planificar y llevar a cabo las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión, para evaluar si las actividades y procesos de SOYUZ y PERUBUS, han sido implementadas de manera efectiva.

2.- ALCANCE:

Se aplica a todos los Procesos y áreas del Grupo SOYUZ.

3.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

Auditoría del Sistema Integrado de Gestión: Proceso sistemático, independiente y documentado llevado a cabo para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas objetivamente con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado.

Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia del auditor puede ser cualitativa o cuantitativa.

Hallazgo de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Observación: Comprobación de hechos efectuada en el marco de un proceso de auditoría y sustentada por evidencias objetivas.

Oportunidad de Mejora: condición o estado que requiere ser revisado para establecer mejora, ya que contiene un potencial de no conformidad o el no hacerlo afectaría en el futuro lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión.

SIG: Sistema Integrado de Gestión;

AI: Auditor Interno del Sistema Integrado de Gestión.

4.- RESPONSABILIDADES:

4.1 JEFE DE CALIDAD Y SEGURIDAD

- Elabora la programación y coordina la aprobación del programa anual de auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión;
- Planifica, prepara y ejecuta el proceso de Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a sus alcances y atribuciones;

4.2 AUDITORES INTERNOS

- Ejecutar las Auditorías Internas y presentar los respectivos informes.

4.3 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

- Aprueba y difunde el Programa Anual de Auditorías Internas;
- El Representante de la Dirección revisa y evalúa el cumplimiento de las auditorías internas planificadas y sus resultados.

4.4 JEFATURAS

- Los Jefes y/o Encargados del área o proceso a ser auditado debe informar los objetivos y alcance de la auditoria al personal a su cargo, asegurar que su personal y la documentación involucrada en el Sistema Integrado de Gestión estén disponibles durante la auditoria, dar acceso a las instalaciones y cooperar con los auditores en todo momento;
- Implementar las acciones correctivas/preventivas derivadas de los hallazgos de las auditorías.

5 DESARROLLO:

5.1 PROGRAMACION DE LAS AUDITORIAS INTERNAS:

- 5.1.1** El grupo SOYUZ establece un programa anual de auditorías internas con el objetivo de verificar si el SIG es conforme a los requisitos de las normas ISO 9001, OHSAS 18001 y las normas propias de la empresa para su sistema de gestión; así como para determinar si éste se mantiene de

manera eficaz. Por lo menos se debe realizar una auditoría interna al año a cada Proceso identificado en la organización;

- 5.1.2** La Jefatura de Calidad y Seguridad elabora el programa anual de auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión relacionados a las áreas y sistemas de su competencia. Para tales efectos se aplica el formato Programa de Auditorías Internas;
- 5.1.3** Para la programación se tiene en cuenta que todas las áreas donde se realizan procesos y/o actividades que afectan la calidad, seguridad y/o salud ocupacional, sean auditadas en las normas relacionadas a dichos aspectos (ISO 9001 y OHSAS 18001).
- 5.1.4** Asimismo, se tiene en cuenta la importancia y/o actividades por Auditar y el estado de las auditorías previas realizadas. En dicho programa, se definen los procesos auditables, el alcance, el equipo auditor, las fechas de realización, el estado de las mismas (realización o reprogramación) y observaciones del caso.
- 5.1.5** La Jefatura de Calidad y Seguridad remite al Representante de la Dirección el Programa Anual de Auditorías Internas para su revisión, aprobación y fines pertinentes así como ejecuta su difusión a todas las partes relacionadas.
- 5.1.6** La definición de objetivos y delimitación del alcance de las auditorías internas tienen como referencia a los elementos específicos del Sistema Integrado de Gestión. Pudiendo entre otros aspectos incluir que en la auditoría interna se verifiquen: Estructuras de la organización, Procesos, procedimientos administrativos y/o de operaciones, del Sistema Integrado de Gestión, Recursos materiales y humanos, documentación, informes y archivos.
- 5.1.7** La programación anual de las auditorías internas se realiza en la primera quincena de Enero de cada año. De acuerdo al desarrollo de las operaciones en los CN, las fechas establecidas y/o aspectos relacionados pueden ser modificadas por los responsables de la programación, debiendo comunicarlas a las personas relacionadas. Independientemente de la programación anual se pueden efectuar Auditorías Operativas.

5.1.8 La Jefatura de Calidad y Seguridad supervisa el cumplimiento y desarrollo de las auditorías internas relacionadas a las áreas y sistemas de su competencia.

5.2 AUDITORES INTERNOS:

5.2.1 Pueden ser nombrados como auditores internos del Sistema Integrado de Gestión los trabajadores de la empresa que cumplan los requisitos establecidos en el presente procedimiento.

5.2.2 Los requisitos para la calificación de auditores internos en los sistemas de gestión son los siguientes:

- Conocimiento de la(s) norma(s) que será considerada como criterio de la auditoría a efectuar;
- Haber llevado un curso de Auditorías Internas y haberlo aprobado;
- Haber participado, como observador, como mínimo en una auditoría que haya tenido como base la (s) norma (s) de la auditoría por efectuar.

5.2.3 También se tomarán en cuenta los siguientes criterios: Formación académica, experiencia profesional, desempeño profesional durante las auditorías e Independencia del área a auditar.

5.2.4 El Jefe de Calidad y Seguridad aprueba, mantiene y actualiza cuando corresponda el formato Relación de Auditores Internos. Las Auditorías Internas pueden ser realizadas por una o más personas, en caso se considere necesario.

5.3 EJECUCION DE LAS AUDITORIAS INTERNAS

5.3.1 Comunicación al Auditor y al Responsable del Proceso o Área a Auditar:

La Jefatura de Calidad y Seguridad comunica a los auditores seleccionados y responsables de los Procesos a auditar el formato SIG-F-EMC-010 Plan de Auditoría establecido. En caso de presentarse alguna causa que imposibilitara la realización de la auditoría en la fecha programada las partes relacionadas (auditor y/o responsable de proceso)

comunicarán el hecho a la Jefatura de Calidad y Seguridad para la reprogramación de la misma.

5.3.2 Preparación de la Auditoria:

La Jefatura de Calidad y Seguridad formula los respectivos planes de auditoria interna de acuerdo al programa anual establecido. Asimismo, proporcionan a los auditores internos los materiales necesarios para la ejecución de las auditorías según corresponda, así como los registros de auditorías previas, el formato de Informe de Auditoria Interna.

Los auditores internos revisan los registros de las auditorías previas pertinentes y consideran las implicancias que pueden tener para la auditoria a realizar.

5.3.3 Realización de la Auditoria:

Las auditorías incluyen una reunión de apertura y de cierre de acuerdo a las condiciones presentadas en cada operación. Los auditores realizan la auditoria de acuerdo a lo programado y coordinado. Para estos efectos, el AI debe tener en cuenta que se reportan tanto los hallazgos positivos (cumplimientos) como los negativos (NC o incumplimientos). Durante la auditoria el AI irá comunicando verbalmente sus hallazgos a la persona auditada.

En el desarrollo de la auditoria pueden detectarse diversos hallazgos, tales como: No Conformidades, Observaciones y/u Oportunidades de Mejora.

De acuerdo a las necesidades que se presenten los AI podrán aplicar los siguientes métodos para recopilar información: Entrevistas, observación del desarrollo de las actividades, revisión de documentos y/o registros.

5.4 INFORME DE LA AUDITORIA:

Al término de las auditorías, el auditor recopila los hallazgos de auditoria generados por el equipo auditor de los diferentes Procesos auditados y elaboran el informe en el formato SIG-F-EMC-011 Informe de Auditoria Interna, para ser presentado al responsable de la Jefatura del Sistema Integrado de gestión.

La Jefatura de Calidad y Seguridad visa y remite copia del informe de auditoría al responsable del proceso auditado con los correspondientes Reportes de Incidentes y/o SAC/SAP de ser el caso y comunican los resultados de la misma al Representante de la Dirección.

5.5 AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO:

Las auditorías de seguimiento se realizan para verificar la implementación y efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas como resultado del presente procedimiento y son desarrolladas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento: "Acciones Correctivas y Preventivas".

5.6 ARCHIVO Y REGISTRO:

La Jefatura de Calidad y Seguridad se encarga del archivo de toda la documentación relacionada a las auditorías internas. La conservación de los documentos y registros del presente procedimiento, se realiza de acuerdo el procedimiento de "Control de Documentos y Registros".



6 PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS:

Código	Nombre del Procedimiento o Registro Asociado
SIG-F-EMC-008	Programa Anual de Auditorías Internas
SIG-F-EMC-009	Relación de Auditores Interna
SIG-F-EMC-010	Plan de Auditoría
SIG-F-EMC-011	Informe de Auditoría

7 HISTORIA DE REVISION DEL DOCUMENTO:

Revisión	Sección/Párrafo Modificado	Cambio realizado	Fecha
01	----	Versión Inicial del documento	30.07.09

ANEXO 43

De: Miguel Santiváñez [miguel.santivanez@soyuz.com.pe]	Enviado el: Lunes 11/04/2011
Para: jbenites@lvm.com.pe; mlizarzaburu@lvm.com.pe; 'Capacitación RRI-H'	
CC: calidadyseguridad@soyuz.com.pe; asistente.ssgg@soyuz.com.pe; 'Supervisor de Servicios Generales'; lnusto@soyuz.com.pe; 'Marco Alvarez'; 'Jesús Anaya Alvarez'	
Asunto: Entrega de Certificados de Auditor Interno	
<p>Estimados:</p> <p>Para confirmar la entrega de certificados de auditor interno hoy a las 5 de la tarde en el tercer piso de brillantes. Sala de capacitación. Se entregarán los certificados emitidos por el proveedor y los del grupo soyuz.</p> <p>Los esperamos.</p> <p>Manuel: Favor de contar con una cámara digital para dejar registro evidenciable en auditoría.</p>	
<p>Atte:</p> <p> </p> <p>Miguel Santiváñez de Osambela Jefatura de calidad y seguridad Miguel.santivanez@soyuz.com.pe www.soyuz.com.pe www.parubus.com.pe</p> <p>----- Soyuz S.A. Empresa de Transportes Perú Bus S.A. Av. Mexico 333 La Victoria (L13) Lima - Perú Tel. (511) 205 - 2370 - 266-1515 Anexo: 201</p>	

ANEXO 44

Organization:	LVM Inversiones SA		
Address:	Calle Los Brillantes Nro 120 – La Victoria		
Visit Number:	01	Actual Visit Date:	22 de Diciembre 2010
Visit Due by Date:	22 de Diciembre 2010	For auditor información only	
Lead Auditor:	Miguel Santivañez de Osambela (MS)		
Team Member(s):	Johana Mejía (JM)		
Standard(s):	ISO 9001:2008 – ISO 18001: 2007		
Audit Language:	Español		

Date	Time	Auditor	Área / Department / Process / Function	Key Contact
22-12	08:30	MS	Reunión de Apertura	Marco Alvarez / Jesus Anaya / Manuel Lizarzaburu
	09:00	MS	Procesos de Carga y Descarga de Hidrocarburos (ISO 9001)	Manuel Lizarzaburu / Jose Flores / Juan Benites
	09:00	JM	Planificación del SSO (ISO 18001)	Kelvin Velasquez
	11:00	MS	Procesos de Transporte de Hidrocarburos y Procesos de gestión con el Cliente (ISO 9001)	Manuel Lizarzaburu / Jose Flores / Juan Benites
	11:00	JM	Implementación y Operación del SSO	Kelvin Velasquez
	13:00	Todos	Refrigerio	
	14:00	MS	Procesos de gestión de proveedores y RRHH (ISO 9001)	Manuel Lizarzaburu / Jose Flores / Juan Benites
	14:00	JM	Verificación del SSO (ISO 18001)	Kelvin Velasquez
	15:00	MS / JM	Procesos de Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad (ISO 9001 / ISO 18001)	Manuel Lizarzaburu / Jose Flores / Juan Benites
	16:45	MS / JM	Reunión de Equipo de Auditores	
	17:00	MS / JM	Reunión de Retro alimentación y Cierre	Marco Alvarez / Jesus Anaya /Manuel Lizarzaburu / Jose Flores / Juan Benites / Kelvin Velasquez

ANEXO 45

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Nro 1
Nombre de Referencia: Normas ISO 9001:2008 / ISO 18001:2007
Fecha de la Auditoria: 22 /12 /2010
Lugar: Calle Los Brillantes 120 - La Victoria
Equipo Auditor: Auditor Líder Miguel Santivañez, Auditor Asistente Johana Mejía.
Personal Auditado: Jose Flores (Analista de OYM), Manuel Lizarzaburu (Jefe de Calidad y Seguridad), Juan Benites (Gerente Adjunto) , Kelvin Velasquez (Analista de Seguridad) , Artemio Tiznado Vargas (Chofer), Richard Rojas (Supervisor de Mantenimiento)
Alcance de la Auditoria: Procesos de: Carga, Transporte y Descarga de Hidrocarburos; Control de proveedores, Relación con el cliente, Recursos Humanos y Gestión de Calidad (ISO 9001) / Toda la empresa (ISO 18001)
Objetivos de la auditoría
Confirmar que la empresa LVM ha logrado implementar un sistema de gestión de calidad & seguridad
Definiciones
No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito de la norma de referencia, documentación del Sistema Integrado de Gestión , Política integrada, Objetivos del Sistema-
Observación (OBS): Es una falla aislada o esporádica en el contenido o implementación de los documentos del SGC, o cualquier incumplimiento parcial en un requisito de la norma de referencia que no llega a afectar directamente o de manera crítica al Sistema.
Oportunidad de Mejora (OM): Recomendaciones de parte del auditor(es) que al ser implementada implica una mejora en el Sistema de Gestión de la Calidad.
FORTALEZAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
1.- Entusiasmo y predisposición del personal a conseguir el objetivo de la certificación.
2.- Sistema de rastreo y trazabilidad para cada uno de los servicios que ejecuta la empresa
3.- Control del cumplimiento del contrato con PECSA
4.- Equipo de calidad y seguridad dedicado al 100% a implementar.
5.- Tratamiento y tabulación estadística de las ocurrencias.
DEBILIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
1.- No se ha podido evidenciar la calibración de termómetros, medidores de presión y contómetros de la unidad, Rotgades y Alcoholímetros. Se sugiere que se implemente un plan de calibración para los equipos más relevantes de la operación. Si esto no se ha
2.- No se ha completado el ciclo de la mejora continua, es decir no hay evidencia de implementación de oportunidades de mejora por análisis de causas y gestión de acciones correctivas.
3- Lugar donde se guardan los buses (comil) no cuenta con requisitos de seguridad..
4.- No se ha evidenciado una óptima gestión del control de documentos y registros.
5.- El MOF conforme esta definido tiene muchos pendientes por cubrir sobretodo para los puestos de parte administrativa. Casi toda esta labor recae en la Srta Palacios quien deberá ser capacitada para ejecutar y liderar la ejecución y control de los procedimientos.

ANEXO 46

ITEM	PROCESO	NOR MA	REQUI SITO	TIPO DE HALLAZ GO	DETALLE	RESPONSA BLE
1	Carga de Combustible	9001	7.1 b	NC	La Hoja de Programación enviada por PECSA el día 22/11/2010 indica que el Sr. Jheyson Zavala o el Sr. Juan Duran deberán conducir la unidad ZI - 5932, en el sistema se evidencia que dicha unidad fue conducida por el chofer Alfredo Ascoitia.	Juan Benites / Manuel Lizarzaburu
2	Carga de Combustible	9001	7.5.1 b.	NC	Se ha evidenciado - a partir de la manifestación de los auditados - que no esta claro el método ni el responsable de la comunicación al cliente respecto al cambio de choferes. Tampoco queda claro si a partir de ello se genera el registro de una ocurrencia	Juan Benites / Manuel Lizarzaburu
3	Carga de Combustible	9001 / 18001	4.2.4 / 4.5.4	NC	La Hoja de Programación de transporte no es un registro controlado	Manuel Lizarzaburu
4	Carga de Combustible	9001 / 18001	4.2.4 / 4.5.4	NC	El registro "Guía de Remisión del Transportista" SC- F - 08-044 es almacenado por el área administrativa, sin embargo en la lista maestra de documentos se indica que se conserva en Operaciones.	Manuel Lizarzaburu
5	Descarga de Combustible	9001 / 18001	7.5.1. b / 4.4.7	NC	Se evidenció por su manifestación que el conductor Tiznado no tiene claro cuál es la acción que el debe tomar en casos de derrame, y no ha podido evidenciar conocimiento actualizado del procedimiento SS-O-CA- 025 "Plan de Contingencia".	Manual Lizarzaburu / Juan Benites

6	Descarga de Combustible	9001/18001	4.2.3 / 4.4.5	NC	Se evidenció que en la unidad IQ - 2296 el documento distribuido al chofer Tizado llamado "Plan de Contingencia" esta desactualizado ya que el vigente es de código SS-O- CA- 025 aprobado el 12.08.010 en su versión 01 y el chofer tiene un documento aprobado.	
7	Transporte de Combustible	9001	NA	OBS	En el documento SI- F- OP-041-001 llaman al "Certificado de inspección vehicular" como "certificado de operatividad".	Manuel Lizarzaburu
8	Transporte de Combustible	9001	4.2.3.a	NC	El procedimiento SI - P- OP- 030 "Inspección de Unidades" no tiene fecha de aprobación.	Manuel Lizarzaburu
9	Transporte de Combustible	9001	4.2.3.d	NC	El Supervisor de Mantenimiento entregó al auditor una copia impresa del procedimiento SI - P - OP - 051. Según el procedimiento de control de documentos y registros la única copia impresa que debe circular en la empresa esta en un solo file.	Manuel Lizarzaburu
10	Transporte de Combustible	9001	7.5.1 b.	NC	Según el procedimiento de "Mantenimiento de Unidades" código SI - P - OP - 051, el supervisor de operaciones usa el formato SI - F- OP- 016 para remitir el resumen de las hojas del "Control de nueve pasos" a Mantenimiento. Sin embargo en la actualidad	Juan Benites / Manuel Lizarzaburu
11	Gestión de Proveedores	9001	4.2.3	NC	La O/C 1078 fue emitida a favor del proveedor Goodyear y también a favor del proveedor AB Seguridad	Manuel Lizarzaburu / Jenny Palacios
12	Gestión de Proveedores	9001	7.4.1	NC	La orden al proveedor Goodyear fue colocada por el servicio de reencauche, para este caso se evidenció que no	

					se esta ejecutando la evaluación al proveedor Goodyear y también se evidenció que no se generó el cuadro comparativo de precios conforme lo establecido.	
13	Gestión de Proveedores	9001	7.4.3	NC	No se evidencia registro de la conformidad de haber recibido el servicio en óptimas condiciones conforme la empresa lo ha requerido, no usan el formato SI - F - AD - 026	
14	Gestión de Proveedores	9001	4.2.3	NC	El registro "Orden de compra de ptdos / servicios" indica que su conservación y acceso son a través de la carpeta de la Secretaria de Gerencia, sin embargo también accede el Supervisor de Mantenimiento a través de su PC.	Manuel Lizarzaburu
15	Gestión de Proveedores	9001	4.1	NC	Se ha evidenciado que a pesar que la empresa subcontrata los servicios de "Transportes Vanessa" no lo tiene definido como proveedor crítico y tampoco le ha hecho la evaluación respectiva (o por lo menos no hay registros como si lo hay para otros proveedores.	Manuel Lizarzaburu / Jenny Palacios
16	RRHH	9001 / 18001	6.2.2 / 4.4.7	NC	Se evidenció que el chofer Tiznado y el Supervisor Elguera mantienen brechas respecto del perfil definido en el MOF. En el primer caso no hay evidencia de capacitación en el procedimiento de "Plan de Contingencia" y le faltan 2 años de experiencia	Manuel Lizarzaburu / Jenny Palacios
17	Gestión de Mejora Continua	9001	NA	OBS	La SAC Nro 5 no tiene indica el requisito de la norma que no se esta cumpliendo.	Manuel Lizarzaburu / Kelvin Velasquez

18	Gestión de Mejora Continua	9001 / 18001	4.2.4 / 4.5.4	NC	Según la Lista Maestra de Registros el formato de registro de investigación de accidentes esta codificado como SI-F-CA-013 y el físico mostrado tiene código diferente.	Manual Lizarzaburu / Kelvin Velasquez
19	Gestión de Mejora Continua	9001	4.2.3 / 4.4.5	NC	En el procedimiento SI- P-CA - 001 Control de documentos y registros, no deja en claro la forma en que se distribuyen los documentos.	Manual Lizarzaburu / Kelvin Velasquez
20	Gestión de Mejora Continua	9001 / 18001	8.5.2 / 4.5.3.1	NC	En el procedimiento SI- P-CA-003 ver 01 del 17/06/010 se indica que toda NC se registra en el formato SI-F-CA-011 sin embargo del incidente 00235 no se ha generado ninguna acción correctiva registrada en el formato SI-F-CA-011.	Manual Lizarzaburu / Kelvin Velasquez
21	Gestión de Mejora Continua	9001 / 18001	8.5.2 / 4.5.3.2	NC	Las acciones correctivas definidas en la investigación 00235 no se han ejecutado a la fecha de la realización de esta auditoria (tenían fecha planificada de 22-11 y 17-11 del 2010).	Manual Lizarzaburu / Kelvin Velasquez / Jose Flores
22	Gestión de Mejora Continua	9001 / 18001	8.5.2 / 4.5.3.2	NC	En el Reporte de Ocurrencias o Servicio No conforme Nro 33 de fecha 19/12/010 se evidencia que no se define con exactitud el plazo en que se ejecutaran las acciones correctivas.	Manual Lizarzaburu / Kelvin Velasquez
23	Gestión de Mejora Continua	9001	8.5.1	NC	Del Reporte de Ocurrencia Nro 08 del 07/08/2010 se evidencia que no se ha efectuado un análisis de causas respecto a los problemas de pérdida de señal que tuvieron los camiones. Si bien es cierto esta incidencia ha disminuido no se evidencia el registro	
24	Gestión de Mejora Continua	9001	8.5.1	NC	Según el informe 010-2010-C&S/LVM no se esta cumpliendo con el objetivo de mejorar el nivel de	

					satisfacción del cliente hasta llegar al 80%. El cliente esta conforme solo con los atributos de confiabilidad y rastreo con GPS, sin embargo en los otros atributos.	
25	Gestión de Mejora Continua	9001	8.5.1	NC	La estadística de Ocurrencias si bien es cierto este bien tabulado, no permite evidenciar que se halla hecho un análisis de cómo los gráficos nos pueden ayudar a mejorar la operación de la empresa.	
26	Gestión de SSO	18001	NA	OM	Se evidencia que algunos controles de la Matriz IPER no se han definido teniendo en cuenta la jerarquía de eliminación, sustitución, Control de Ingeniería, Señalización y EPP.	
27	Gestión de SSO	18001	NA	OM	Se evidencia que la Tabla de Peligros y Riesgos no ha sido colocada en el Procedimiento del IPER	
28	Gestión de SSO	18001	4.3.2	OBS	No se ha evidenciado que los requisitos legales y los otros requisitos estén disponibles para todo el personal operativo y administrativo.	
29	Gestión de SSO	18001	4.3.1 b	NC	No se han definido los controles para los riesgos que presenta el lugar de trabajo llamado "Comill" que funciona como una cochera para los tractos y las cisternas.	
30	Gestión de SSO	18001	4.3.2	NC	No se ha evidenciado el cumplimiento del DS 009 en cuanto a la definición de un Programa de SSO y al registro de monitoreo de seguridad	