

	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y VICTIMAS	Código: GSST-I017
		Versión: 1
		Fecha: 28/11/2018
		Pág. 1/12

INSTRUCTIVO

ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y VICTIMAS



EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP

Dirección de Gestión Humana y Administrativa

	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y VICTIMAS	Código: GSST-I017
		Versión: 1
		Fecha: 28/11/2018
		Pág. 2/12

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. PROTOCOLOS.....	8
5.1 Protocolo de Conocimiento de Accidentes de Transito	8
5.2 Protocolo de Atención a Victimas	10

	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y VICTIMAS	Código: GSST-I017
		Versión: 1
		Fecha: 28/11/2018
		Pág. 3/12

1. OBJETIVO

Aplicar el siguiente instructivo cuando ocurra en **EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP.**, un Accidente de tránsito donde estén involucrados trabajadores directos o contratista de la entidad.

2. ALCANCE

El presente instructivo aplica a todo el personal directo y contratista de **EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP**, que ejecuta la labor diaria de conducción.

3. RESPONSABLES

El responsable de la aplicación de las especificaciones definidas en este instructivo es el Jefe directo del personal operativo de la entidad.

4. DEFINICIONES

¿Qué es un accidente de tránsito?: Son hechos de la circulación en donde interviene al menos un vehículo automotor que genera daños materiales o lesiones personales propios o a terceros, con ocasión de su circulación.

Para el caso del Seguro Obligatorio, de acuerdo con el Decreto 3990 de 2007, es un “suceso ocasionado o en el que haya intervenido al menos un vehículo automotor en movimiento, en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y/o animales, y que, como consecuencia de su circulación o tránsito, cause daño en la integridad física de las personas”.

¿Qué es el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT?: Es un instrumento de protección para todas las víctimas de accidentes de tránsito, orientado a cubrir las lesiones o muerte de personas que están involucradas en un accidente de tránsito, independiente de quién tuvo la culpa en el evento, es decir, cada pasajero de un vehículo será atendido con cargo a la póliza que respalda ese vehículo.

La atención se presta a todas las personas involucradas en el accidente y que pueden ser el conductor, acompañantes o peatones.

	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y VÍCTIMAS	Código: GSST-I017
		Versión: 1
		Fecha: 28/11/2018
		Pág. 4/12

¿Por qué deben asegurarse los vehículos con SOAT?: Para garantizar los recursos requeridos en la atención de víctimas de accidentes de tránsito, los generadores del riesgo deben aportar de manera solidaria los recursos que se requieren para brindar las prestaciones a que tiene derecho cada víctima o sus beneficiarios.

El generador del riesgo es el vehículo, en cabeza de su propietario, en la medida en que el aparato es el instrumento que con motivo de su circulación puede generar lesiones y/o muerte de las personas.

Por lo anterior, la legislación colombiana estableció la obligación para todos los vehículos que transiten por el territorio nacional, de contar con una póliza vigente SOAT.

¿Quién debe tomar el SOAT?: Todo propietario de un vehículo que transita por el territorio colombiano debe tener vigente en todo momento una póliza SOAT.

Adicionalmente este será uno de los requisitos para poder efectuar transacciones con el vehículo.

¿Qué coberturas ofrece el SOAT?: Las coberturas buscan facilitar la prestación de todos los servicios requeridos para que la atención a esas víctimas sea inmediata e integral.

Por esta razón, cada víctima de accidente de tránsito tiene derecho a: el traslado desde el sitio del accidente al centro de salud más cercano; la atención médica completa desde la atención inicial de urgencias hasta la rehabilitación final.

En los casos en los que la víctima presenta una incapacidad permanente, el SOAT brinda una cobertura, así como para la familia de las víctimas fatales, quienes tienen derecho a una indemnización por muerte y gastos funerarios.

Este seguro, a diferencia de lo que ocurre con otros seguros como el que respalda el crédito de un vehículo, tiene una función netamente social y así está definido en la misma Ley.

Por ello, el esquema incorporado en Colombia está fundamentado en los principios de solidaridad y universalidad.

Ello quiere decir, que los propietarios de vehículo, generadores del riesgo “accidente de tránsito” aportan unos recursos a partir de los cuales se brinda la atención a todas las

	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y VÍCTIMAS	Código: GSST-I017
		Versión: 1
		Fecha: 28/11/2018
		Pág. 5/12

víctimas de accidentes de tránsito (sin importar que sea conductor, peatón o pasajero), independiente de quien tenga la culpa en el evento.

¿Qué ocurre si un vehículo no tiene el SOAT vigente?: Para quienes sean sorprendidos sin el SOAT vigente, la Ley colombiana establece una multa equivalente a 30 salarios mínimos legales diarios vigentes y la inmovilización del vehículo. En caso de estar involucrado en un accidente de tránsito y no tener SOAT vigente o legítimo, el propietario del vehículo deberá pagar por todos los costos y gastos en que se incurra por la atención de las víctimas. Ejemplo: un vehículo con 3 ocupantes que no tiene el SOAT al día se estrella contra un poste y genera un costo por la atención de las víctimas de 25 millones de pesos. Esa será la cifra que el propietario deberá pagar por no tener el SOAT al día.

¿Qué se debe hacer en caso de que ocurra un siniestro?: Las víctimas de accidentes de tránsito tienen derechos y las entidades responsables por la prestación de los servicios, obligaciones.

En caso de accidente de tránsito en el que se presentan heridos o muertos es necesaria la intervención de la autoridad de tránsito.

Por tratarse de un trauma que puede comprometer la integridad y vida de las personas, las víctimas **deben ser trasladadas** al centro de salud más cercano para recibir una atención prioritaria.

Este traslado debe efectuarse preferiblemente en **ambulancia** y su costo está cubierto por la póliza.

Si el centro de salud no tiene la capacidad médica para resolver clínicamente el caso, deberá trasladar al paciente a otro centro de salud que cuente con los recursos y las instalaciones requeridas.

Todos los centros de salud del país tienen la obligación de atender víctimas de accidentes de tránsito.

En caso de negarse a prestar sus servicios, son sujetos de sanciones que van desde las monetarias hasta el cierre de las instalaciones.

En este caso informe a la Superintendencia Nacional de Salud, la cual adoptará las acciones del caso.

	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y VÍCTIMAS	Código: GSST-I017
		Versión: 1
		Fecha: 28/11/2018
		Pág. 6/12

Las víctimas **NO DEBEN CANCELAR NINGUNA SUMA** por la prestación de servicios de salud, los cuales deben ser facturados por el hospital a la aseguradora que expidió el SOAT del vehículo en donde viajaba la víctima o el FOSYGA en casos de vehículos no asegurados o no identificados.

Los beneficiarios sólo deben presentar la reclamación por **incapacidad permanente** o **muerte** ante la aseguradora, para el caso de los vehículos asegurados, o ante el FOSYGA, cuando en el accidente esté involucrado un vehículo sin SOAT vigente o éste se haya dado a la fuga.

¿Cuáles son los derechos que tiene el asegurado frente a una Compañía de Seguros?

La ley ha otorgado algunos derechos a los consumidores financieros, y en este caso a los clientes de una entidad aseguradora, al tiempo que ha establecido mecanismos para su protección. Algunos de esos derechos son:

Que derechos tiene:

- a. No plastificar el SOAT. Cárguelo junto con los demás papeles del vehículo como la tarjeta de propiedad y el certificado de revisión técnico - mecánica. El SOAT será requerido por las autoridades de tránsito o por el centro de salud para que la entidad pueda adelantar el cobro correspondiente.
- b. Solicite copia del Informe Policial de Accidente de Tránsito, documento con el que se acredita la ocurrencia del accidente.
- c. En la cobertura de gastos médicos, la reclamación ante la aseguradora la debe adelantar el hospital y no el paciente ni sus beneficiarios.
- d. Denuncie ante la Superintendencia Nacional de Salud aquellos hospitales que se nieguen a prestar servicios de salud a víctimas de accidentes de tránsito.
- e. Recuerde que la reclamación de las coberturas de incapacidad permanente o muerte las puede realizar directamente ante la aseguradora o el FOSYGA y no requiere apoderados o terceros.

	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y VÍCTIMAS	Código: GSST-I017
		Versión: 1
		Fecha: 28/11/2018
		Pág. 7/12

- f. Obtener respuesta a sus preguntas sobre la póliza de seguros, el proceso de reclamación y demás aspectos relacionados con el vínculo entre el cliente y la compañía de seguros.
- g. Conocer el precio del seguro.
- h. Recibir explicación sobre el seguro y aclaración sobre cualquier duda relacionada con el mismo.
- i. Recibir la debida atención e información, veraz y oportuna de parte del personal de la compañía de seguros y/o el asesor de seguros.
- j. Presentar sus quejas y reclamos para que sean resueltos de manera clara y oportuna.
- k. Escoger libremente la compañía de seguros con la que desea asegurarse.
- l. Recibir educación sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores financieros, así como sobre los productos o servicios ofrecidos por la entidad.
- m. Recibir productos y servicios con calidad y seguridad.
- n. Recibir la póliza de seguros o el certificado de la póliza según corresponda.
- o. Presentar reclamación del seguro en caso de que ocurra el siniestro.
- p. Recibir respuesta sobre la reclamación luego de treinta días de haber radicado la documentación completa.

¿Qué deberes tiene el asegurado frente a la compañía de seguros?

Así como la ley ha otorgado ciertos derechos a los asegurados, y en general a todos los consumidores financieros, éstos también tienen algunos deberes que cumplir, entre ellos:

- a. Mantener en todo momento una póliza SOAT vigente.
- b. Pagar cumplidamente el precio del seguro o la prima.

	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y VICTIMAS	Código: GSST-I017
		Versión: 1
		Fecha: 28/11/2018
		Pág. 8/12

- c. Notificar por escrito a la compañía de seguros, el cambio en la utilización del vehículo y las variaciones del cilindraje en el mismo. La notificación deberá hacerse a más tardar a los diez (10) días siguientes a la fecha del cambio y en este evento, la compañía de seguros y el tomador, podrán exigir el reajuste o la devolución a que hubiere lugar en el valor de la prima.
- d. Cuando se efectúe la transferencia de propiedad del vehículo descrito en la póliza, el nuevo propietario deberá notificar por escrito a la aseguradora que hubiere expedido el seguro, dentro de los diez (10) días siguientes a la transferencia de dominio los datos correspondientes, para que ésta realice el cambio de la póliza y actualice sus sistemas de información.
- e. Informarse adecuadamente sobre las condiciones del producto.
- f. Observar las instrucciones y recomendaciones sobre el producto.
- g. Entregar los documentos que la compañía requiera al momento de asegurarse o renovar su póliza tales como la licencia de tránsito o la factura de venta cuando se trate de un vehículo nuevo.

5. PROTOCOLOS

5.1 Protocolo de Conocimiento de Accidentes de Tránsito

En caso de ocurrir un accidente de Tránsito, si está consciente, usted deberá hacer lo siguiente:

- a. **Reportar** al Jefe Inmediato o al encargado del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo / SG – SST, la dirección exacta del accidente.
- b. **Ubicar el lugar.** (Evidencie, referencie el lugar- casas, color, edificios, negocios)
- c. **Hacer** una valoración inicial de la escena.
- d. **Reportar** los datos básicos sobre el accidente: gravedad, clase, condición de vehículos y personas involucradas, apoyo requerido.

	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y VICTIMAS	Código: GSST-I017
		Versión: 1
		Fecha: 28/11/2018
		Pág. 9/12

- e. **Solicitar** apoyo de cuerpos de emergencia si se requieren al 123.
- f. **Proteger** la escena del accidente, garantizando la oportuna y adecuada Evacuación de los heridos. Indagar por el sitio a donde fueron remitidos, en caso de haber sido evacuados previamente.
- g. **Si hay** muertos en el lugar, solicitar la presencia del Laboratorio Móvil de Criminalística. (123)
- h. **Cuando** se presentan casos con vehículo en fuga, se debe solicitar el máximo de información para coordinar con la Central de Policía su localización.
- i. **En lo posible** tomar fotografías de la escena o lugar del accidente, solicitar datos de los vehículos, personas y/o personas involucradas.
- j. **Establecer** si el caso es conciliable según gravedad del accidente (solo para choques simples solicitando autorización a su jefe inmediato o al encargado de la empresa).
- k. **Elaborar** el croquis preliminar (a mano alzada), tomando las medidas que corresponda.
- l. **Orillar** el, los vehículos, señalizar el área de influencia del accidente.
- m. **Si es posible**, se debe diligenciar el informe del accidente por escrito, narrando lo sucedido y expresando las oportunidades de mejora.

En caso de accidentes con heridos y/o muertos de debe:

- No mueva ni permita que se muevan los vehículos.
- Si el conductor esta ileso debe trasladarse a la EPS afiliado o a Medicina Legal para solicitar examen de embriaguez.
- Cuando el conductor se encuentra herido, se debe solicita al centro hospitalario la práctica del examen de embriaguez.

	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y VICTIMAS	Código: GSST-I017
		Versión: 1
		Fecha: 28/11/2018
		Pág. 10/12

- Dejar a disposición el caso ante la autoridad competente.

n. **Solicite** siempre al Agente de Tránsito la copia del Croquis del accidente.

5.2 Protocolo de Atención a Víctimas

Tenga en cuenta estos 3 pasos para aplicarlos correctamente en situaciones de accidentes de tránsito.

1. Proteger

- ✓ **Después de ocurrido el impacto**, verifica primero que te encuentres bien, que no tengas ninguna herida de gravedad o que comprometa tu estado de salud, y luego chequea el estado de las demás personas involucradas en el accidente.
- ✓ **Después, enciende las luces de emergencia o parqueo de tu auto y pon sobre el asfalto** los conos o triángulos reflectivos que guardas en tu equipo de carretera **a 30 metros de la ubicación del automóvil siniestrado**, con el fin de que cualquier vehículo que transite por el lugar, **a 50 kilómetros por hora, alcance a detenerse o** esquivar a las personas y vehículos afectados.
- ✓ Ubícate a una distancia prudencial del lugar del siniestro a fin de evitar que sea arrollado o accidentado por otros vehículos.

2. Alertar

- ✓ Llama inmediatamente a las autoridades que pueden ayudarte.
- ✓ Llama primero a la **Línea de Emergencias (123)**, si es del caso, a la **Policía de Carreteras (#767)** y a tu **Jefe inmediato** o a quien corresponda darle la información de la Empresa.
- ✓ Durante la conversación, describa detalladamente qué pasó en el accidente de tránsito y la ubicación exacta donde sucedió, así la asistencia que llegará al lugar del siniestro se ajustará a lo que requieren las personas involucradas en él.

	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y VICTIMAS	Código: GSST-I017
		Versión: 1
		Fecha: 28/11/2018
		Pág. 11/12

3. Socorrer

- ✓ Si se presentan heridos graves, **no los muevas**, pues puedes generarles heridas o lesiones más graves de las que ocasionó el accidente de tránsito. La única excepción a esta importante regla **es que en lugar del accidente pueda presentarse, de manera inminente, un incendio, una inundación o un deslizamiento de tierra.**
- ✓ Si los heridos presentan hemorragias, toma un pedazo de gasa y presiónalo sobre la herida y espera que llegue el equipo paramédico. Si los heridos no presentan gravedad, **diles que no permanezcan sobre la vía ni cerca del lugar del accidente.**

Acciones fundamentales que debes realizar los minutos posteriores al momento del accidente. Después, procede de la siguiente manera:

- a. **Llama siempre a las autoridades de tránsito.**
- b. Toma **fotografías** de lo ocurrido.
- c. **No muevas tu vehículo del lugar del accidente.** Es la única manera que tienen las autoridades de tránsito de saber lo que realmente ocurrió. **Hazlo solo cuando las autoridades de tránsito te lo indiquen.**
- d. Anota (si los hay) **los nombres y números telefónicos de las personas que presenciaron el accidente** (testigos).
- e. **Ten a la mano tus documentos** (cédula y licencia de conducción) **y los del auto** (matrícula, SOAT y Revisión Técnico Mecánica) y entrégalos a las autoridades competentes cuando te los soliciten.
- f. **Cuando las autoridades pidan tú declaración de los hechos ocurridos en el accidente** (comparendo) no asumas responsabilidades ni culpas. **Relata lo que ocurrió de la manera más sucinta posible.**

Ten en cuenta que la responsabilidad solo la puede determinar la autoridad competente, luego de la investigación y el proceso contravencional.

- g. En las semanas siguientes, **ten presente la fecha de la audiencia en el Tránsito.**

	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y VICTIMAS	Código: GSST-I017
		Versión: 1
		Fecha: 28/11/2018
		Pág. 12/12

Si en el accidente hubo heridos o fallecidos, las autoridades tienen la obligación de inmovilizar tu vehículo, y de realizarte [pruebas de alcoholemia](#).

Sigue atento las instrucciones de las autoridades.

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	OBSERVACIONES
0	13/09/2018	Versión inicial	No Aplica
1	28/11/2018	Traslado de información documental al Proceso de Apoyo Gestión Seguridad y Salud en el trabajo	Aprobación creación de procesos de Apoyo, según Acta No. 5 de 2018, del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Elaboró Nombre: José Raúl Pedraza Jiménez Cargo: Profesional de Apoyo Área: Dirección de Gestión Humana Firma: _____ Nombre: Myriam López Morales Cargo: Profesional de Apoyo Área: Dirección de Planeación Firma: _____	Revisó Nombre: Sandra Milena Ruiz Cargo: Coordinador de Calidad Área: Dirección de Planeación Firma: _____ Nombre: Edna Lara Cargo: Directora de Planeación Firma: _____	Aprobó Nombre: Edgardo Parrado Ávila Cargo: Director de Gestión Humana Firma: _____
---	--	---