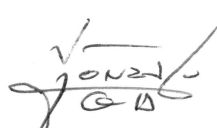

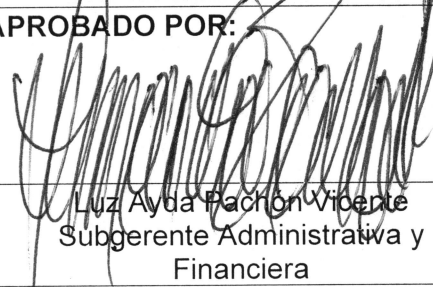




SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPIN-03	Versión 01
INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS - PESV	Página 1 de 4	

INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS - PESV

SERVICIUDAD E.S.P.

ELABORADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
Gonzalo Quintana Aguirre Contratista PESV	Luz Edilma Grajales Oyuela Profesional SGSST	Luz Ayda Pachón Vicente Subgerente Administrativa y Financiera
Fecha: 04-04-2022	Fecha: 04-04-2022	Fecha: 25-04-2022



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPIN-03	Versión 01
INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS - PESV	Página 2 de 4	

OBJETIVO	
Estandarizar un procedimiento a aplicar en caso de accidente de tránsito con víctimas, de tal manera que éstas sean atendidas sin importar si somos o no culpables.	
ALCANCE	
Este procedimiento aplica a todos los conductores, acompañantes, transportadores tercerizados y colaboradores de la Empresa SERVICIUDAD ESP, en cumplimiento de la misión en vehículos propios o no propios.	
PROCEDIMIENTO	
1.	Mantengamos siempre la calma: Un accidente de tránsito es un evento que podría generar un descontrol natural en las emociones de las personas. Podemos sentir angustia, miedo, estrés, rabia, tristeza o ansiedad. Por eso, lo primero que tenemos que hacer es mantener la calma todo el tiempo. Así podremos controlar la situación y salir adelante de este suceso de una manera satisfactoria para nosotros y para las demás personas afectadas en el accidente.
2.	Verifiquemos que tanto nosotros como quienes nos acompañan estemos bien, así el accidente no se considere muy grave.
3.	Bajémonos del vehículo con precaución, después de apagar el vehículo y encender las luces de emergencia; alertemos a los demás conductores de que algo ocurrió ubicando los triángulos reflectivos del kit de carretera en la vía, mínimo a 50 metros del lugar del accidente. De esta forma, se previene otros siniestros o que se agrave el que reciente ha ocurrido.
4.	Verifiquemos si las personas con las que tuvimos el accidente requieren ayuda o asistencia médica.
5.	5. Procura que todos estemos ubicados en un lugar seguro, alejados de la zona del accidente.
6.	No permitamos mover a ninguna persona y ni hacerles ninguna intervención, excepto si quienes lo pretenden hacer son expertos en primeros auxilios. Mover los heridos, puede 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, tomamos un pedazo de gasa y presionamos sobre la herida y esperamos que llegue el equipo paramédico. Si los heridos no presentan gravedad, evitemos que permanezcan sobre la vía y cerca del lugar del accidente.
7.	Llamamos a las líneas de emergencia 123 o #767 en carretera desde cualquier celular o fijo para pedir asistencia médica o apoyo de las autoridades de tránsito. Recuerda que el SOAT asume los gastos médicos de todos los heridos hasta una cantidad límite. El seguro del vehículo de la empresa paga lo que se quede por fuera.
8.	Activemos la cadena de llamadas: El Líder de SST, la aseguradora para que un abogado nos acompañe en el sitio y, si es posible, previa autorización del Líder, haga negociaciones con los implicados si la situación no amerita llegar hasta el ámbito judicial. Contactar a la aseguradora también nos servirá para activar el proceso de reclamación por medio del cual esta asume los daños que se hayan ocasionado a terceros y los de nuestro propio vehículo.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPIN-03	Versión 01
INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS - PESV	Página 3 de 4	

9.	Evitemos mover los vehículos de la posición final para facilitar la recolección de evidencias (croquis) que realiza la autoridad, con el fin de identificar al posible responsable.
10.	Intercambiamos información con las personas implicadas en el accidente: nombres y teléfonos, empresa que los asegura, entre otros datos, para evitar dificultades de comunicación en el proceso posterior al accidente. La aseguradora puede encargarse de esto en cuanto llegue al lugar.
11.	En lo posible, tomemos fotos del accidente: panorámicas del lugar, los daños que hayan sufrido los vehículos y los heridos (si los hubo). Este material nos servirá después para presentarlo ante las autoridades o a la aseguradora al momento de hacer la reclamación.
12.	Sólo cuando las autoridades lo dispongan, movemos el vehículo para aliviar la movilidad. Tengamos presente que los agentes de tránsito elaborarán el informe y el croquis del accidente, por lo que no se inquiete si le hacen preguntas o toman registro de lo que pasó. No firmemos documentos distintos a los de las autoridades de Policía o Tránsito. No aceptemos responsabilidades del accidente de manera expresa hasta que llegue el representante jurídico.

TELEFONOS DE EMERGENCIA

En esta sección podrá encontrar una guía telefónica de los principales estamentos de emergencia y seguridad por ciudades.

Así mismo le indicará dónde comunicarse en caso de sufrir algún accidente, se encuentran referenciados el servicio de salud y primeros auxilios.

MARQUE PREFERIBLEMENTE EL 123

Emergencias

Policía:	112
Información:	113
Bomberos:	119
Centro Regulador de Urgencias (CRU - Ambulancias):	125
Cruz Roja – Ambulancias – Urgencias (24 Horas):	132
Defensa Civil (24 horas):	144
DIJIN – Dirección Central de Policía Judicial:	157
GAULA (Dirección de Antisecuestro):	165
Tránsito y Accidentes (24 horas):	127



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPIN-03	Versión 01
INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS - PESV	Página 4 de 4	

ESQUEMA DEL PRIMER RESPONDIENTE

