

PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTES Y ATENCIÓN DE VÍCTIMAS

Alarma

Aviso a la compañía aseguradora

Elaboración de descargos

Casos en los cuales se puede conciliar

Atención al lugar de los hechos y recolección de pruebas

Informe a la autoridad o conciliación en el lugar de los hechos



Seguridad vial

Cotización

Información inicial al conductor

Formato de incidentes

Recibo de información

Trámite de la información

Recomendaciones en caso de Emergencias

- Mantener la calma, teniendo presente el principio de ayuda a las víctimas.
- Atienda a las víctimas, para lo cual tenga en cuenta:
 - Evite trasladar al lesionado en su vehículo salvo que no exista otra alternativa.
 - Si se trata de un motociclista nunca le quite el casco.
 - No administre ningún tipo de medicamentos.
 - No dé de beber ni comer a los heridos.
 - Nunca considere que una lesión es leve por no existir lesiones visibles.
 - Nunca presuma la muerte de una persona y trasládela al hospital más cercano.
 - Asegure la escena y verifique quien pudo observar los hechos para que le sirva de testigo.
- No realice ningún comentario sobre los hechos. Puede ser escuchado..



Recomendaciones en caso de varada de los vehículos

- Verificación de los indicadores del vehículo por parte del conductor.
- Presiones.
- Temperaturas.
- Niveles de lubricantes y refrigerante.
- El conductor deberá escuchar atentamente para verificar si existen sonidos anormales.
- Si el daño impide la movilización del vehículo, se deberán colocar señales visibles a una distancia adecuada y acorde con el código Nacional de Transito con el fin de reducir el riesgo de un accidente de tránsito.
- Evaluar el daño y tratar de ubicar la parte afectada.
- Si se encuentra con un pasajero a bordo en el momento del fallo, indicarle que por favor aguarde mientras la coordinación de operaciones envía un vehículo para su relevo y verifique con dicha coordinación el número del móvil que le sucederá.

Controles

- El nivel de líquido de la batería. Eche agua destilada en caso necesario.
- Que la correa del alternador esté suficientemente tensa.
- Que los cables de la batería estén bien sujetos.
- La luz de carga durante la conducción.



- Informe inmediatamente a la empresa de las circunstancias, tiempo modo y lugar en que tuvo ocurrencia el hecho.
- El conductor deberá reportar al encargado los siguientes datos:
 - Placa e identificación del vehículo.
 - Sitio y hora del accidente.
 - Estado del vehículo y de la carga.
 - Estado de salud del conductor y de las otras personas involucradas en el accidente (si las hubiera).



Recomendaciones en caso de accidente vehicular

- Evite el pánico, las falsas alarmas y hacer comentarios.
- Haga una valoración global, evaluación del medio, condiciones del vehículo y afectados, para determinar realmente lo que ocurrió y determinar los recursos existentes y necesarios.
- Si hay personas afectadas reportar el incidente inmediatamente a la dirección de operaciones quien tomará acciones para la atención inmediata del conductor y/o cliente.

En el momento de la llamada debe informar:

- ¿Qué pasó?
- ¿Qué está pasando?
- ¿Qué puede pasar?
- ¿Dónde pasó?
- ¿Hace cuánto pasó?
- ¿Cuántas personas lesionadas?

- Solicitar asesoría al director operativo sobre las acciones inmediatas a tomar.
- Espere a las autoridades de tránsito y el informe del accidente (croquis).
- Brindar y mantener el apoyo en el lugar del accidente.
- Identifíquese en el escenario.
- En lo posible no mueva el vehículo.
- Espere a la autoridad.
- No realice ninguna negociación y espere el apoyo de la compañía de seguros.
- Busque testigos lo antes posible, identifique nombres y número telefónicos.
- Después de ocurrido el accidente y haberse tomado las acciones necesarias, presentar conjunto al coordinador calidad, un informe escrito en el formato para tomar las medidas necesarias que eviten se presente un nuevo siniestro



Si se encuentra herido

- Trate en lo posible de no hacer movimientos bruscos.
- Tranquilícese.
- Evalué e informe su estado.
- Si el choque fue a alta velocidad, evite salir del vehículo.
- Si no puede informar, solicite que se comuniquen con la empresa, a los números telefónicos suministrados y la dirección de operaciones, indicando su nombre, placa del vehículo y ubicación.
- Pida que le soliciten ambulancia al 123 desde un teléfono fijo o celular



Recomendaciones en caso de incendio

- Si el incendio se produce en el motor no abra el capó del carro
- Apague si es posible ataque el incendio desde la parte de abajo con el extintor
- Refrigere el capó sin abrirlo
- Verifique que no haya derrames de combustible
- Si lleva pasajeros sáquelos del vehículo y ubíquelos en un lugar seguro.
- Si el incendio no se pudo controlar ubíquese lo más lejos del vehículo y protéjase.
- Comunique en forma inmediata con la Empresa.
- Si el incendio es por causas eléctricas, no utilice agua.

Si hay paciente o víctimas

- No mueva el paciente.
- Tranquilice a la(s) persona(s) involucradas.
- Informe su estado, y solicite inmediatamente ambulancia y presencia de autoridades.