

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SINIESTROS VIALES

GR-DR-005



**Comercio,
Industria y Turismo**



Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Gestión de Recursos
Junio - 2026



	Proceso: Gestión de Recursos				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SINIESTROS VIALES				
	Código:	GR-DR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONDICIONES GENERALES.....	4
4.1 Marco legal	4
5. DESARROLLO	4
5.1 Recomendaciones en caso de accidente de tránsito	4
5.1.1 Proteger	5
5.1.2 Alertar	5
5.1.3 Socorrer	6
5.2 Recomendaciones posteriores al accidente de tránsito	7
5.3 Comunicación a familiares de víctimas de accidentes del MINCIT.....	8

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gestión de Recursos				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SINIESTROS VIALES				
Código:	GR-DR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:	12/06/2026

1. OBJETO

Brindar una herramienta a los miembros del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para unificar criterios a seguir cuando ocurre un siniestro de tránsito, así como las acciones inmediatas y correctas para atender a las víctimas y hacer valer sus derechos.

2. ALCANCE

Aplica para todos los actores viales servidores y contratistas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, provistos o no con vehículos de la Entidad o de terceros que ofrecen servicios de transporte de personal al Ministerio. Inicia con las recomendaciones en caso de accidente de tránsito y finaliza con la presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del reporte de la accidentalidad asociada al riesgo vial.

3. DEFINICIONES

Alcoholemia: Cantidad de alcohol que tiene una persona en determinado momento en su sangre.

Carretera: vía cuya finalidad es permitir la circulación de vehículos, con niveles adecuados de seguridad y comodidad.

Carrocería: Estructura del vehículo instalada sobre un chasis, destinada al transporte de personas o de carga.

Casco: Pieza que cubre la cabeza, especialmente diseñada para proteger contra golpes, sin impedir la visión periférica adecuada que cumpla con las especificaciones de las normas Icontec 4533 "Cascos Protectores para Usuarios de Vehículos", o la norma que la modifique o sustituya.

Comparendo: Orden formal de notificación para que el presunto contraventor o implicado se presente ante la autoridad de tránsito por la comisión de una infracción.

Conductor: Es la persona habilitada y capacitada técnica y teóricamente para operar un vehículo

Croquis: Plano descriptivo de los pormenores de un accidente de tránsito donde resulten daños a personas, vehículos, inmuebles, muebles o animales, levantado en el sitio de los hechos por el agente, la policía de tránsito o por la autoridad competente.

Licencia de conducción: Documento público de carácter personal e intransferible expedido por autoridad competente, el cual autoriza a una persona para la conducción de vehículos con validez en todo el territorio nacional.

Luces de emergencia: Dispositivos de alumbrado que utilizan los vehículos en actos propios de su servicio, o vehículos para atención de emergencia.


Matrícula: Procedimiento destinado a registro inicial de un vehículo automotor ante un organismo de tránsito en ella se consignan las características, tanto internas como externas del vehículo, así como los datos e identificación del propietario.

Pasajero: Persona distinta del conductor que se transporta en un vehículo público.

Siniestro vial: es el que permite vincular causas, consecuencias y responsabilidades de la persona en un evento de tránsito. Incluso, la palabra "siniestro" tiene un significado de catástrofe

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gestión de Recursos				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SINIESTROS VIALES				
Código:	GR-DR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:	12/06/2026

y se asocia con circunstancias dolorosas, como las lesiones o la pérdida de una vida, las cuales se pudieron haber prevenido en el marco de la responsabilidad y la autorregulación. En este sentido, en seguridad vial se opta por siniestro vial y no accidente vial, ya que éste es un suceso imprevisible e inevitable asociado al azar donde se exonera a la persona de toda responsabilidad.

Accidente de tránsito: definido en el Código Nacional de Tránsito como un evento generalmente involuntario generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y/o bienes e igual afecta la circulación de los vehículos que se movilizan por la vía.

Plan estratégico de seguridad vial - PESV: Es un instrumento que define los objetivos y las acciones o intervenciones concretas que se deben llevar a cabo para alcanzar los propósitos en materia de prevención de los accidentes de tránsito, facilitando la gestión de la organización al definir las áreas involucradas, los responsables y los mecanismos de evaluación y seguimiento en función del cumplimiento de las actuaciones definidas.

Política de seguridad vial: Establecer actividades de promoción y prevención de accidentes, en áreas operativas, en las instalaciones de la entidad y en las vías públicas, por ello todos los servidores y contratistas son responsables de participar en las actividades que desarrolle el Ministerio a fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de accidentes, que puedan afectar la integridad física, mental y social de los servidores, contratistas, comunidad en general, la propiedad privada, equipos y medio ambiente.

4. CONDICIONES GENERALES.

4.1 Marco legal

Ley 1503 de 2011 *"Por la cual se promueve la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y se dictan otras disposiciones"* modificada por el artículo 110 del Decreto ley 2106 de 2019 *"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"*, artículo 1o de la Ley 2050 de 2020 *"por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley 1503 de 2011 y se dictan otras disposiciones en seguridad vial y tránsito"*, artículo 6o numerales 6.2 y 6.3 del Decreto número 87 de 2011 *"por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Transporte, y se determinan las funciones de sus dependencias"*.

Resolución del Ministerio de Transportes número 20223040040595 de 2022. Por la cual se adopta la metodología para el diseño, implementación y verificación de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial y se dictan otras disposiciones

5. DESARROLLO


5.1 Recomendaciones en caso de accidente de tránsito

Al momento de verse involucrado en un accidente de tránsito, lo primero que tiene que hacer el conductor es mantener la calma todo el tiempo, así podrá controlar la situación dando seguridad a las demás personas afectadas en el accidente.

La Cruz Roja Internacional aplica tres pasos para cualquier tipo de accidente, los cuales pueden ser aplicados para los mismos accidentes de tránsito. Estos pasos son:

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gestión de Recursos				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SINIESTROS VIALES				
Código:	GR-DR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:	12/06/2026

5.1.1 Proteger

Después de ocurrido el impacto, lo primero es que el conductor debe verificar que se encuentre bien, es decir, que no tenga ninguna herida de gravedad o que comprometa su estado de salud.

A continuación, debe chequear el estado de las demás personas involucradas en el accidente, teniendo presente el principio de ayuda a las víctimas.

Después, se debe encender las luces de emergencia del vehículo y colocar sobre el asfalto los conos o triángulos reflectivos guardados en el 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.

Si el conductor identifica que tiene heridas por el accidente de tránsito, debe proceder así:

- Ante todo, tranquilizarse, mantener la calma es el mejor aliado.
- Tratar en lo posible de no hacer movimientos bruscos.
- Evaluar su estado de salud.
- Si no existe ayuda en sitio comunicarse con las líneas de emergencia y con el Jefe Inmediato, indicando su nombre y ubicación.

Es responsabilidad del Jefe inmediato del trabajador accidentado informar del accidente al responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Se debe diligenciar el formato de reporte de siniestros con código GR-FM-024.

- Si el conductor se encuentra atrapado por la carrocería al interior del habitáculo del vehículo debe evitar salir y esperar a los organismos de socorro.

5.1.2 Alertar

Llamar inmediatamente a las autoridades que pueden ayudar.


Primero a la Línea de Emergencias (123), si es del caso, a la Policía de Carreteras (#767) o si es del caso, solicitar grúa al #345 y a la aseguradora.

Durante la conversación, describir detalladamente la mayor cantidad de datos respecto a la situación (siniestro) que acaba de ocurrir: nombre de la vía y ubicación exacta en el que ha tenido lugar el siniestro, indicar si hay heridos, así como su estado, actores involucrados, el número de vehículos implicados y gravedad. Así la asistencia que llegará al lugar del siniestro se ajustará a lo que requieren las personas involucradas en él.

Si el conductor posee conocimientos en primeros auxilios y realizó una valoración primaria, debe informar a los organismos de emergencia, para que estos planeen con mayor efectividad la

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gestión de Recursos				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SINIESTROS VIALES				
	Código:	GR-DR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

asistencia requerida para el accidente.

En los casos en que se presenten accidentes de vehículos que prestan servicios contratados para transportar a personal del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, en los que no se reporte personal lesionado entre los pasajeros, se debe reportar el accidente a la empresa contratista conforme con los protocolos establecidos por la misma. Se debe diligenciar el formato de reporte de siniestros con código GR-FM-027.

El responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo debe solicitar al supervisor de la empresa contratante de servicios de transporte, los protocolos frente a accidentes viales y por lo menos una vez al año las evidencias de capacitación en manejo seguro a los conductores asignados por el contratista al Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Para conocer el programa de formación en seguridad vial deberá seguirse los lineamientos contenidos en el Plan estratégico de seguridad vial con código GR-DR-004.

5.1.3 Socorrer

El conductor quien estableció comunicación con la línea de emergencia debe seguir atentamente las indicaciones brindadas, y únicamente si está capacitado como primer respondiente o certificado en primeros auxilios, de acuerdo con la evaluación del estado de las víctimas, proceder a socorrer primero a los más graves, a los que se encuentran inconscientes o aparentemente no presenten señales de vida; luego si continuar con los que presentan señales de sangrado.

Si se presentan heridos graves, éstos no se deben mover, ni intentar extraerlos de vehículos colisionados, pues pueden generarse 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.

Se debe recordar que el artículo 131 del Código Penal Colombiano (Ley 599/2000) contempla que: *"el que omitiere sin justa causa auxiliar a una persona cuya vida o salud se encontrare en grave peligro incurrirá en prisión de 32 a 72 meses."*; cabe anotar que en caso de no poseer el conocimiento necesario con solo quedarse en el lugar y llamar a los grupos de socorro el conductor ya estaría auxiliando a las víctimas.


Tranquilizar a las víctimas involucradas, hablar con los lesionados incluso en estado de inconsciencia es de vital importancia. No dejarlos solos en ningún momento.

Se debe evitar trasladar a las víctimas en el vehículo asignado por el Ministerio, salvo que no exista otra alternativa.

Si existen motociclistas involucrados en el accidente no se debe intentar quitarles el casco y más aún si la víctima se encuentra inconsciente.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gestión de Recursos				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SINIESTROS VIALES				
Código:	GR-DR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:	12/06/2026

No administrar bebidas ni alimentos a los heridos.

Nunca considerar que una lesión es leve por no existir lesiones visibles.

Nunca presumir la muerte de una persona y siempre buscar ayuda médica inmediata para traslados al Centro Médico más cercano.

Si hay personas fallecidas, se debe evitar su manipulación o, la de documentos y pertenencias; si en el lugar se encuentran testigos o familiares, se debe individualizar o identificar la víctima a través de la información que ellos puedan aportar. Se debe esperar hasta que llegue la autoridad competente.

En los casos en que se presenten accidentes de vehículos que prestan servicios contratados para transportar a personal del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, en los que se reporte personal lesionado entre los colaboradores del Ministerio, el conductor deberá informar de manera inmediata al responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo para que se tomen las medidas correspondientes. Del mismo modo, la empresa de servicio de transporte debe elaborar y enviar un informe al Supervisor del contrato con los pormenores de la situación presentada, anexando soportes de: mantenimientos del vehículo siniestrado, licencia de conducción del conductor y capacitaciones de manejo seguro en las que se evidencie la participación del conductor. Si se detecta que la situación se presentó por error del conductor del contratista, la empresa contratista deberá anexar plan de acción de mejora y las evidencias de las acciones gestionadas hasta el cierre de las actividades planeadas.


5.2 Recomendaciones posteriores al accidente de tránsito

Después de haber aplicado las 3 acciones en los minutos posteriores al momento del accidente. Se procede de la siguiente manera:

- Llamar siempre a las autoridades de tránsito. Evite discutir sobre quien fue el responsable del accidente y mucho menos huir del lugar del accidente.
- Comunicar telefónicamente siempre y de manera inmediata a la Aseguradora y al responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, los hechos ocurridos y (es responsabilidad del conductor contar con teléfonos de contacto del funcionario mencionado y de la aseguradora).
- Tomar fotografías de lo ocurrido (vías, vehículos involucrados, lesionados, marcas de llantas en la vía, señalización existente o inexistente, entre otros). Se debe solicitar que en el comparendo se deje constancia de las fotografías tomadas.
- No mover el vehículo del lugar del accidente (es la única manera que tienen las autoridades de tránsito de saber lo que realmente ocurrió). El vehículo solo se debe mover cuando las autoridades de tránsito lo indiquen.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gestión de Recursos				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SINIESTROS VIALES				
	Código:	GR-DR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:


- Anotar (si los hay) los nombres y números telefónicos de las personas que presenciaron el accidente (testigos) al igual que de los ocupantes de los demás vehículos y personas involucradas.
- No se debe realizar ningún arreglo económico con la contraparte en el lugar de los hechos. Solicitar asesoría jurídica.
- No se debe entregar ninguna declaración firmada ni hablar con medios de comunicación si los hay, solamente hablar lo necesario de manera clara y concisa con las autoridades y personal designado por la entidad para si es del caso realizar el acompañamiento respectivo. Solo los responsables del área de comunicaciones efectuarán declaraciones relacionadas con accidentes o incidentes viales cuando se considere necesario.
- Tener siempre a la mano los documentos del conductor (cédula y licencia de conducción) y los del auto (matrícula, SOAT y Revisión Técnico Mecánica) y entrégalos a las autoridades competentes cuando los soliciten.
- Cuando las autoridades pidan la declaración de los hechos ocurridos en el accidente (comparendo) **no asumir responsabilidades ni culpas**. Relatar lo que ocurrió de la manera más sucinta posible. Tener en cuenta que la responsabilidad solo la puede determinar la autoridad competente luego de la investigación y el proceso contravencional.
- El conductor debe solicitar siempre copia del Informe Policial de Accidentes de Tránsito (IPAT) que recopila los datos por parte de la autoridad policial para los informes de peritaje y diligencias pertinentes que deberán remitir a la autoridad judicial. Estos datos son indispensables a la hora de determinar responsabilidades y garantizar la mayor información posible para la investigación del siniestro, la cual deberá ser remitida en copia al Coordinador del Grupo Administrativa o quien haga sus veces.
- El conductor debe asegurarse que el croquis realizado por las autoridades describa la posición exacta de los vehículos involucrados en el accidente, en caso de no estar de acuerdo se sugiere colocar una nota en el croquis de "no estoy de acuerdo". Hay que recordar que siempre al conductor le deben entregar copia de este documento.
- Si en el accidente hubo heridos o fallecidos, las autoridades tienen la obligación de inmovilizar el vehículo y de realizar pruebas de alcoholemia.

5.3 Comunicación a familiares de víctimas de accidentes del MINCIT

El responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo informará al responsable de comunicaciones toda la información sobre el accidente, personas lesionadas, el centro hospitalario a donde fue llevada la persona, etc. Y preparar la información oficial suministrada por las autoridades competentes.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gestión de Recursos				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SINIESTROS VIALES				
	Código:	GR-DR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

Se debe:

- Valorar la urgencia de la comunicación.
- Preparar la comunicación.
- Acondicionar el tono de la voz y disponer un entorno adecuado.
- Presentarse como interlocutor o representante del Ministerio de Comercio Industria y Turismo.
- Tener preparada con antelación la lista con nombres del familiar de contacto.
- Realizar la comunicación (aquí es fundamental el papel de los silencios, la empatía no verbal, la escucha y el respeto al sentimiento de la persona) Explíquelo que, de acuerdo con la urgencia presentada y a la condición de aseguramiento en salud, el colaborador fue trasladado a un hospital o centro de salud IPS (Institución Prestadora de Salud) pública o privada, para garantizarle la atención en salud.
- Esperar la reacción, tolerar y contener.
- Atender las solicitudes y necesidades planteadas.
- Acompañar y hacer seguimiento al siniestro vial.


El Grupo Administrativa realizará la investigación del siniestro y determinará la causa raíz para generar las acciones para minimizar situaciones que generen accidentes viales.

En los casos que producto de los accidentes viales se generen lesionados entre los colaboradores del MinCIT se procederá con lo establecido en el procedimiento TH-PR-032 reporte de actos y condiciones inseguras, reporte e investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

El responsable del Coordinador del Grupo de Administrativa del Ministerio de Comercio Industria y Turismo presentará a la Secretaría General el reporte de siniestros presentados durante el periodo, incluyendo la gestión frente a la administración del riesgo, acciones implementadas y su estado de implementación. El Grupo de Talento Humano- equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá presentar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el reporte de la accidentalidad asociada al riesgo vial.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gestión de Recursos				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SINIESTROS VIALES				
	Código:	GR-DR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				
12/06/2026	0	<p>Primera versión del documento para el nuevo Mapa de procesos. Código anterior: GR-DR-009.V00.</p> <p>Para efectos de trazabilidad y soporte de la migración al nuevo aplicativo de administración de la documentación del Modelo Institucional de Operación (MIO), los siguientes fueron los responsables de la revisión y aprobación del documento migrado:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">REVISÓ</th> <th style="width: 50%;">APROBÓ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DANIEL ANTONIO BAUTISTA Cargo: Auxiliar administrativo</td> <td>ASTRID LORENA SANTAMARIA Cargo: Coordinadora grupo administrativa</td> </tr> </tbody> </table> <p>Desde la OAPS se asegura que el contenido corresponde a la ultima versión vigente en ISOLución al momento de la migración a MIOsoft.</p>	REVISÓ	APROBÓ	DANIEL ANTONIO BAUTISTA Cargo: Auxiliar administrativo	ASTRID LORENA SANTAMARIA Cargo: Coordinadora grupo administrativa
REVISÓ	APROBÓ					
DANIEL ANTONIO BAUTISTA Cargo: Auxiliar administrativo	ASTRID LORENA SANTAMARIA Cargo: Coordinadora grupo administrativa					

FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ		APOYO OAPS		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:	Jefferson Orlando López Saavedra	Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	Profesional Especializado	Cargo:		Cargo:	

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso