



Métodos y Procedimientos

[Control de Cambios](#)

Manual para el Ajustador Siniestros Daños

	Proceso: Seguros	
	Subproceso: Seguros	
Código: SEA-071-MA	Versión: 1.1	Vigencia desde: Agosto 2015
Título: Manual para el Ajustador Siniestros Daños		Última Modificación: Agosto 2016

CONTENIDO

1. PRELIMINARES.....	3
1.1. Objetivo	3
1.2. Alcance	3
1.3. Definiciones.....	3
1.4. Referencias.....	3
1.5. Formatos.....	3
2. RESPONSABILIDADES	4
3. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS.....	4
3.1. Perfil del Ajustador	4
3.2. Conducta del Ajustador	4
3.3. Asignación de Ajustador y Tiempo de Contacto con el Cliente	4
3.4. Atención del Siniestro.....	5
4. PROCEDIMIENTOS.....	6
5. ANEXOS.....	6
6. CONTROL DE CAMBIOS.....	6

Nota: Se actualiza presionando F9

	Proceso: Seguros	
	Subproceso: Seguros	
Código: SEA-071-MA	Versión: 1.1	Vigencia desde: Agosto 2015
Título: Manual para el Ajustador Siniestros Daños		Última Modificación: Agosto 2016

1. PRELIMINARES

1.1. Objetivo

Establecer las responsabilidades, políticas, lineamientos y procedimientos observables para los Ajustadores de Siniestros Daños.

1.2. Alcance

El Ajustador Siniestros Daños y demás personal involucrado en el proceso indicado en el presente documento.

1.3. Definiciones

- Comisión Nacional de Seguros y Fianzas: CNSF

1.4. Referencias

Normatividad Interna

- SEA-045-MA Manual de Indemnización Daños

Normatividad Externa

- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, Artículos 109, 110, 111 y 112.
- Circular Única de Seguros y Fianzas en cumplimiento del **Título 36** "De los Ajustadores de Seguros"

1.5. Formatos

Clave	Formato	Fuente de Impresión
	N/A	

Nota: Los formatos publicados en la página del Intrafirme, se encuentran en la siguiente dirección: **Normatividad y Procedimientos / Portal de Normatividad / Formatos.**

	Proceso: Seguros	
	Subproceso: Seguros	
Código: SEA-071-MA	Versión: 1.1	Vigencia desde: Agosto 2015
Título: Manual para el Ajustador Siniestros Daños		Última Modificación: Agosto 2016

2. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades del Ajustador al momento de atender un siniestro, se contemplan en el **SEA-045-MA Manual de Indemnización Daños**.

3. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

3.1. Perfil del Ajustador

- 3.1.1. Los despachos de Ajustadores Profesionales que dan servicio a los Asegurados de Seguros Afirme, fueron seleccionados en base a su perfil de servicio, capacitación y experiencia para garantizar la mejor atención y orientación a nuestros Asegurados durante el proceso de atención de un siniestro de Daños.
- 3.1.2. Nuestros procesos de contratación establecen como requisitos, que todos nuestros colaboradores tengan el conocimiento necesario del ramo, así como ética y honorabilidad para el desempeño de sus funciones, y estén debidamente registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y están sujetos a la inspección y vigilancia de esa Comisión en términos del Artículo 110 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

3.2. Conducta del Ajustador

- 3.2.1. Todo ajustador de Daños, deberá:
 - Tener una excelente presentación.
 - Dirigirse de manera respetuosa y cordial a nuestro asegurado y sus representantes en el intercambio de información para la atención del siniestro que se le haya asignado.
 - Apegarse a la legalidad y ética que merece el asegurado y sus representantes

3.3. Asignación de Ajustador y Tiempo de Contacto con el Cliente

Reporte de Siniestro

- 3.3.1. Seguros AFIRME, cuenta con Ejecutivos de Servicio disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año, para atender los reportes de siniestros en nuestras cabinas de atención telefónica. Nuestra cobertura de atención abarca todo el territorio nacional.

Asignación de Ajustador

- 3.3.2. En función del tipo de siniestro reportado y de la ubicación del mismo, el Ejecutivo de Servicio inicia el proceso de asignación de Ajustador.

	Proceso: Seguros	
	Subproceso: Seguros	
Código: SEA-071-MA	Versión: 1.1	Vigencia desde: Agosto 2015
Título: Manual para el Ajustador Siniestros Daños		Última Modificación: Agosto 2016

Contacto inmediato con el Asegurado y/o su Representante Legal

3.3.3. Al asignarle la atención de un siniestro, nuestro Ajustador, contacta de inmediato vía telefónica al Asegurado o su representante Legal para establecer cita y explicarle a detalle el proceso de atención que se seguirá en ese siniestro.

3.4. Atención del Siniestro

3.4.1. Durante el proceso de atención del Siniestro, el Ajustador deberá:

- Realizar la visita inicial de inspección en el lugar del siniestro, con el fin de certificar la existencia y el alcance de los daños.
- Entregar al Asegurado o su representante legal un ejemplar del folleto explicativo conforme lo establecido en el artículo 112 de la LISF, en donde se establecen los principales derechos del beneficiario denominado "Derechos del Asegurado".
- Obtener por escrito las declaraciones del Asegurado, de su representante legal o de terceros, en relación con las circunstancias y consecuencias del siniestro.
- Inventariar con el Asegurado o con su representante, los bienes afectados por el siniestro, documento que deberá ser firmado por los participantes.
- Recomendar al Asegurado y a la Aseguradora las medidas de prevención que resulten procedentes, de acuerdo a las características del siniestro.
- Requerir por escrito al Asegurado toda la información y documentación relacionada con el siniestro, que permita determinar las circunstancias del mismo, la cual deberá ser solicitada y proporcionada, de conformidad con lo pactado en el contrato de seguro.
- Dar seguimiento permanente a cada caso asignado mediante recordatorios y visitas al asegurado.
- Analizar las Condiciones Generales, particulares y especiales del contrato de seguro celebrado con el asegurado, con el objeto de proporcionar a Seguros Afirme S.A de C.V. los elementos necesarios para definir lo concerniente al siniestro en cuestión.
- En caso de ser procedente el siniestro se elabora cedula de ajuste y se presenta Convenio-Finiquito para la emisión de la indemnización correspondiente.

3.4.2. La entrega del informe preliminar a la Aseguradora debe ser en un tiempo máximo de 48 horas una vez ocurrido el siniestro.

		Proceso: Seguros	
		Subproceso: Seguros	
Código: SEA-071-MA	Versión: 1.1	Vigencia desde: Agosto 2015	
Título: Manual para el Ajustador Siniestros Daños		Última Modificación: Agosto 2016	

4. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos aplicables al Ajustador por algún Siniestro se contemplan en el **SEA-045-MA Manual de Indemnización Daños**

5. ANEXOS

No Aplica

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de publicación	Versión	Breve explicación	Boletín	Actualizó
18 de Agosto 2015	1.0	Liberación del manual	PROC 180-20150818	LYMM
18 de Agosto 2016	1.1	-Se agrega política 3.4.2 mencionando: "El informe preliminar del siniestro deberá ser entregado en un tiempo máximo de 48 horas" -Se complementa política 3.4, segunda viñeta en cumplimiento al artículo 112 de la LISF el cual menciona la entrega al Asegurado del folleto "Derechos del Asegurado".	PROC 135-20160822	MESB