



**Políticas y Lineamientos para el Ajustador
Siniestros Autos**

	SEA-070-MA Políticas y Lineamientos para el Ajustador Siniestros Autos	
Versión: 1.3	Vigencia desde: Agosto 2015	Última Modificación: Mayo 2020

Contenido

1.	PRELIMINARES	3
1.1.	Objetivo.....	3
1.2.	Alcance.....	3
1.3.	Definiciones	3
1.4.	Referencias.....	3
2.	POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	3
2.1.	Asignación de Ajustador y Tiempo de Arribo	3
2.2	Perfil del Ajustador	4
2.3	Código de conducta	4
2.4	Conducta del Ajustador.....	4
2.5	Atención en el Crucero	5
3.	HISTORIAL DE MODIFICACIONES	8

	SEA-070-MA Políticas y Lineamientos para el Ajustador Siniestros Autos	
Versión: 1.3	Vigencia desde: Agosto 2015	Última Modificación: Mayo 2020

1. PRELIMINARES

1.1. Objetivo

Establecer las políticas y lineamientos observables para los Ajustadores de Siniestros Autos.

1.2. Alcance

El Ajustador Siniestros Autos y demás personal involucrado (interno o externo) en el proceso indicando en el presente documento.

1.3. Definiciones

- **CNSF:** Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
- **LISF:** Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas
- **Ajustador/ Ajustador Siniestros Autos:** Para efectos del presente manual, se refiere a los ajustadores que atienden de autos.

1.4. Referencias

Normatividad Interna.

- SEA-007-MA Selección de Proveedores Siniestros Autos
- SEA-031-MA Indemnización Autos Monterrey
- SEA-044-MA Manual Indemnización Autos- Servicio Público

Normatividad Externa

- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas
- Circula Única de Seguros y Fianzas
- Ley Sobre el Contrato de Seguro

2. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

2.1. Asignación de Ajustador y Tiempo de Arribo

2.1.1 Aceptación de Asignación.

	SEA-070-MA Políticas y Lineamientos para el Ajustador Siniestros Autos	
Versión: 1.3	Vigencia desde: Agosto 2015	Última Modificación: Mayo 2020

2.1.1.1. Seguros Afirme, cuenta con Ajustadores disponibles las 24 horas del día, los 365 días de año, para atender los siniestros asignados por los centros de atención telefónica (cabina). La cobertura de atención abarca el territorio nacional.

2.1.2 Tiempo de Arribo al Lugar de Accidente (Siniestros).

2.1.2.1 Al asignarle la atención de un siniestro, el Ajustador se dirige de inmediato al lugar de ocurrido. Nuestro tiempo promedio de arribo en las principales ciudades es de alrededor de 30 minutos, y es variable en los tramos carreteros o en poblados del interior de la Republica; además de que se podría ver afectado por condiciones de tráfico y/o fenómenos meteorológicos.

2.2 Perfil del Ajustador

2.2.1 Los Ajustadores de Seguros Afirme son seleccionados en base a su perfil de servicio y son capacitados para brindar una atención profesional a nuestros clientes.

2.2.2 Nuestros procesos de contratación establecen como requisitos, que toda nuestra fuerza operativa tenga conocimiento del ramo, así como ética y honorabilidad para el desempeño de sus funciones, y debidamente registrados ante la CNSF dicha regulación está sujeta a la inspección y vigilancia de la CNFS en términos de Artículo 110 de la LISF.

2.3 Código de conducta

2.3.1 Para Seguros Afirme es muy importante que nuestros Ajustadores desempeñen su trabajo de forma muy profesional y ética, por lo que como compañía contamos con un Código de Conducta el cual contiene normas de conducta que deben llevar nuestros Ajustadores en su actuar diario, así mismo contamos con programas de capacitación de dicho código.

2.3.2 Vigilamos en cumplimiento de dicho código con la finalidad de satisfacer a nuestros clientes.

2.4 Conducta del Ajustador

2.4.1 Todo Ajustador, deberá:

- Tener una excelente presentación.
- Dirigirse de manera respetuosa y cordial a nuestro asegurado y a todos los participantes en un accidente de tránsito.

	SEA-070-MA Políticas y Lineamientos para el Ajustador Siniestros Autos	
Versión: 1.3	Vigencia desde: Agosto 2015	Última Modificación: Mayo 2020

- Desempeñarse con suficiente ética y legalidad.
- Asesorar de manera imparcial a nuestro cliente emitiendo una opinión sobre la responsabilidad de la realización del accidente en base a sus conocimientos técnicos, reglamentos y normatividad aplicable al caso. Quedando la aceptación o no aceptación de la responsabilidad al árbitro y decisión de nuestro cliente siempre y cuando su decisión sea apegada a derecho y a las políticas de la compañía.

2.4.2 **Es importante tomar en cuenta que el Ajustador:**

- No podrá distorsionar, falsear u ocultar datos o información a la autoridad que le requiera alguna información respetando la legislación aplicable en cuanto manejo de la información.
- Se deberá abstener de hacer comentarios adversos que deterioren la imagen de cualquiera de los involucrados en un hecho de tránsito.

2.4.3 **El Ajustador tiene la obligación de:**

- Informar al asegurado su opinión respecto a la conclusión que llego en cuanto a la determinación de la responsabilidad de los involucrados; señalando además, los alcances del accidente ante las autoridades que comúnmente toman conocimiento de los hechos, sin embargo, el Ajustador no podrá garantizar el resultado de la determinación que tome la autoridad.
- Si nuestro conductor a consecuencia del siniestro requiere de defensa o asesoría de carácter legal y nuestro cliente cuenta con la cobertura contratada nuestro Ajustador requerirá la intervención de un abogado para llevar a cabo dicha defensa.
- El ajustador podrá entablar pláticas tendientes al arreglo con los terceros involucrados en los siniestros, así como en su caso con los ajustadores de otras compañías y con las autoridades involucradas. Para casos de controversia, el Ajustador tiene la facultad de poder consultar el caso con el supervisor o gerente de área, informando siempre al asegurado de la determinación a la que llegue.

2.5 Atención en el Crucero

2.5.1 **Al arribar al lugar del accidente, el Ajustador deberá:**

- Presentarse con nuestros asegurados y obtener información del accidente.

	SEA-070-MA Políticas y Lineamientos para el Ajustador Siniestros Autos	
Versión: 1.3	Vigencia desde: Agosto 2015	Última Modificación: Mayo 2020

- Entregar ejemplar del folleto explicativo en el cual se establecen los principales derechos del asegurado o beneficiario conforme a lo establecido en el artículo 112 de la LISF.
- Facilitar los formatos que en su caso deberá firmar el asegurado, donde obre su declaración o narrativa del siniestro ocurrido.
- Tomar fotografías del lugar de los hechos y vehículos participantes.
- Requerirá información de los terceros involucrados y podrá solicitar y compartir la Información relacionada con el siniestro a la compañía del o los terceros.
- Con la información obtenida en cuanto a la realización del siniestro por parte de los involucrados en el accidente, y de acuerdo al reglamento de tránsito aplicable, guía de deslinde la responsabilidad de nuestro conductor asegurado.

2.5.2 Es obligación del Ajustador indicar las causas por la cual se determinó dicha responsabilidad, así como informar al asegurado lo siguiente:

- Pasos para el seguimiento de su reclamación ante la compañía de seguros.
- Aplicación de deducibles en caso de requerirse y conforme a la política contratada.
- Brindar asesoría al asegurado hasta en tanto no existía contacto por parte del abogado asignado al caso en caso de requerir asistencia legal. Solicitar los servicios de asistencia legal, para nuestro asegurado en caso de el hecho lo amerite.
- Mostrar la lista de Talleres autorizados por la compañía para el asegurado elija el que más convenga.
- Entregar los volantes correspondientes para el ingreso de su vehículo al taller elegidos por el asegurado de un menú de prestadores que la compañía haya designado.
- Entregar los pases médicos para la atención de asegurados y terceros cuando esta sea indispensable y d acuerdo a las condiciones contratadas y afectadas en la póliza.

	SEA-070-MA Políticas y Lineamientos para el Ajustador Siniestros Autos	
Versión: 1.3	Vigencia desde: Agosto 2015	Última Modificación: Mayo 2020

- Solicitar el servicio de grúa de acuerdo a las coberturas contratadas y afectadas en la póliza siempre y cuando el hecho lo amerite.
 - El Ajustador deberá en todo momento aclarar las dudas que pudiesen presentársele al asegurado respecto al siniestro.
- 2.5.3 Al terminar la atención en crucero, el Ajustador debe informar a la compañía a través de los medios electrónicos y formatos de registro, para la integración del expediente y registro en el sistema de la conclusión de cada caso, para que se le dé el seguimiento adecuado al siniestro.
- 2.5.4 El Ajustador deberá entregar el expediente del siniestro al Coordinador de Ajustes de acuerdo a lo establecido.
- 2.5.5 El Ajustador estimará con las técnicas o métodos que la compañía le proporcione un monto inicial de los daños sufridos o causados de acuerdo a las coberturas afectadas en la póliza, sin que la cuantificación que esté haga, sea definitiva debido a variaciones que pudiera haber en los costos de refacciones, insumos, mano de obra o bien por la presencia de daños que a simple vista o en el crucero no puedan establecerse.
- 2.5.6 En caso de que el Ajustador no localice al asegurado en el lugar del accidente, deberá reportarlo al centro de atención (Cabina), para que esta a su vez trate de localizar al asegurado y en el determinado momento si el asegurado lo requiere conocer una nueva cita con el ajustador.
- 2.5.7 El Ajustador brindará apoyo al asegurado con detalles de cortesía, tales como notificar vía telefónica a quien el asegurado le solicite para efectos de solicitar alguna ayuda de carácter personal de traslado.

	SEA-070-MA Políticas y Lineamientos para el Ajustador Siniestros Autos	
	Versión: 1.3	Vigencia desde: Agosto 2015

3. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

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	<ul style="list-style-type: none"> -Se precisa en el <i>Alcance</i> que es aplicable tanto para personal (<u>interno y externo</u>) involucrado en los procesos de Siniestros Autos. -Se complementa apartado de <u>Normatividad Externa</u>, considerando los artículos de la LISF y capítulo aplicable a la CUSF -Se homologa en el documento a "Las cabinas" por "<u>Centros de atención telefónica (cabinas)</u>" -Se complementa política 3.4.1. mencionando que: "<i>Quedando la aceptación o no aceptación de la responsabilidad al arbitrio y decisión de nuestro cliente siempre y cuando su decisión sea apegada a derecho y a las políticas de la compañía</i>" -Se complementa política 3.4.2 mencionando que: "<i>No podrá distorsionar, falsear u ocultar datos o información a la autoridad que le requiera alguna información respetando la legislación aplicable en cuanto manejo de la información</i>" -Se complementa política 3.4.3 quedando de la siguiente manera: "<i>Informar al Asegurado su opinión respecto a la conclusión que llego en cuanto a la determinación de la responsabilidad</i>" -Se complementa apartado de políticas 3.5 Atención en Crucero: -Se completa párrafo 3.5.2 mencionando "<i>Se brinda asesoría al asegurado hasta en tanto no exista contacto por parte del abogado asignado al caso</i>" -Se especifica: "<i>Se entregarán pases médicos para la atención de los asegurados de acuerdo a las condiciones contratadas en la póliza</i>" -Se especifica: "<i>Solicitar servicio de grúa de acuerdo a las coberturas contratadas en la póliza</i>" -Se modifica <i>política 3.5.4</i> mencionando que: "<i>El Ajustador estimará con las técnicas o métodos que la compañía le proporcione un monto inicial de los daños sufridos o causados de acuerdo a las coberturas afectadas en la póliza</i>" -Se menciona en política 3.5.5 que el ajustador: "<i>Deberá notificar al centro de atención telefónica (cabina) que no localiza al asegurado en el lugar del siniestro</i>". -Se precisa en política 3.5.6 que el ajustador deberá: "<i>Prestar atención vía telefónica en caso de que el asegurado de carácter personal</i>" 	PROC 135-20160822	MESB

		Se homologa en el documento el término de: "Coberturas contratadas y afectadas"		
31 Agosto 2017	1.2	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el nombre a Políticas y Lineamientos para el Ajustador Siniestros Autos, puesto que el contenido del manual es en referencia a las políticas del Ajustador. Se integra definición de la LISF. Se integra definición de Ajustador debido a que estructuralmente no se cuenta con ésta posición dentro de la empresa. Se integra la política 3.5.4. referente a la entrega del expediente del siniestro al Coordinador Cabina y Ajustes por parte del Ajustador. Se sustituye dentro de la política 3.5.6. al asegurado por el Ajustador <i>"...y en determinado momento si el asegurado lo requiere concertar una nueva cita con el asegurado Ajustador"</i>. 	PROC 119-20170831	AYSV
20 Mayo 2020	1.3	<p>Se modifica el presente Manual a quedar de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 3. Apartado de Políticas y Lineamientos en Atención en el crucero se elimina lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Entregar ejemplar del folleto explicativo en el cual se establecen los principales derechos del asegurado o beneficiario conforme a lo establecido en el artículo 112 de la LISF. ➤ Se modifica la siguiente política a quedar de la siguiente manera: <p>Antes: El Ajustador deberá entregar el expediente del siniestro al Coordinador Cabina y de Ajustes de acuerdo a lo establecido dentro del SEA-031-MA Indemnización Autos Monterrey.</p> <p>Actualmente: El Ajustador deberá entregar el expediente del siniestro al Coordinador de Ajustes de acuerdo a lo establecido dentro del SEA-031-MA Indemnización Autos Monterrey.</p> 		JAAC