

	<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
	<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
	<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

## ÍNDICE

I.	CONTROL DE CAMBIOS .....	2
II.	OBJETIVO .....	2
III.	ALCANCE .....	2
IV.	MARCO NORMATIVO .....	2
V.	DEFINICIONES .....	2
VII.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	11
VIII.	RESPONSABILIDADES .....	13
X.	ANEXOS .....	16

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	1	16

	<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
	<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
	<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

## I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, políticas y procedimientos necesarios que deberá contemplar el Ajustador y los Supervisores en la operación general del ramo de automóviles.

## II. ALCANCE

Central de Emergencias.  
Proveedores.  
Autos Trámite.

## III. MARCO NORMATIVO

- Reglamento de tránsito de la entidad donde ocurrió el accidente
- Guía de Deslinde emitida por AMIS
- Código penal de la entidad
- Ley sobre el contrato del seguro
- Clausulado general de la póliza

## IV. DEFINICIONES

**ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO:** Todo acontecimiento externo, súbito, fortuito y violento, que cause daños materiales a uno o varios objetos y/o lesione a una o varias personas, causados involuntariamente por el conductor como consecuencia del uso del vehículo asegurado.

**AJUSTADOR:** Persona física o moral designada por la compañía que actúa de forma imparcial y que ha sido contratada para evaluar las causas del siniestro con el objetivo

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	1	16

	<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
	<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
	<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

de contar con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y el deslinde de responsabilidad.

**CAE:** Cuadro de Atención Especial MAPFRE. Archivo de Excel que contiene todas las cuentas especiales del ramo de Automóviles que cuentan con prórroga de pago, protección de pólizas o bien, negocios especiales que aún no están emitidos pero que ya están cubiertos a riesgo por la compañía.

**CDR:** Centro de Reparación, se consideran talleres multimarcas y agencias registrados en el listado de proveedores, mismo que contempla los CDR de la red preferente y aquellos en los que se tiene convenio.

**CE:** Central de Emergencias MAPFRE, es la cabina de emergencias que toma las llamadas de reporte de los asegurados así como gestiona las solicitudes de servicio que realizan los ajustadores en crucero.

**COLISIÓN:** Es el impacto del vehículo asegurado, en un solo evento, con uno o más objetos y/o personas externos al citado del vehículo, que como consecuencia cause daños materiales a uno o varios objetos y/o lesiones a una o varias personas.

**CONDUCTOR HABITUAL:** Es la persona física designada en la carátula de la póliza que con mayor frecuencia utiliza el vehículo asegurado, y cuyas características personales son determinantes para el cálculo de la prima.

**DISPOSITIVO MOVIL:** Dispositivo que permite al Ajustador la recepción de datos del siniestro que le fue asignado a través del sistema SAGIS, en el cual podrá realizar las notas alerta para solicitar servicios adicionales.

**DUA:** Declaración Única de Accidentes, formato institucional reconocido por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros para el deslinde de responsabilidad en un siniestro.

**EDUA:** Aplicación sectorial que se implementa en el proceso de Ajuste para la gestión del Siniestro e intercambio de pagos entre compañías.

**EVENTO:** Manifestación concreta del riesgo asegurado que confluye en un mismo momento de tiempo y circunstancia.

**ESTATUS DE PÓLIZA "PENDIENTE FUERA":** Póliza vigente en sistema sin pago de prima dentro de su periodo de gracia.

**IVR:** (Interactive Voice Response) es un sistema tecnológico para Call Centers que permite que agentes automatizados interaccionen con personas mediante el uso de la voz, marcación por tonos con teclado y que es utilizado para que los asegurados, abogados o ajustadores se comuniquen con Central de Emergencias MAPFRE.

**LESIONES GRAVES:** Daños corporales a personas que requieren ser trasladados inmediatamente para su atención médica.

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	1	16

<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

**LESIONES LEVES:** Daños corporales a personas que no requieren ambulancia, ni traslado de emergencia para su atención inmediata.

**MOBILITY:** Sistema de intercomunicación que le permite al Ajustador ser ubicado en la pantalla del Operador de Logística, además de que le permite observar los datos que Central de Emergencias le deriva para la atención en crucero y los Servicios que requiera para la atención del siniestro (grúa, ambulancia, abogado, policía, constructora).

**OCUPANTES:** Toda persona física que se encuentre dentro del compartimiento, caseta o canina, destinada al transporte de personas del vehículo asegurado, al momento de producirse un Accidente automovilístico, sin incluir al conductor del vehículo.

**PAGO DE DAÑOS:** Valuación de los daños materiales que presentan las unidades involucradas para poder ofrecer el pago directo en crucero.

**SINIESTRO SIN COSTO:** Siniestro reportado en CE (Central de Emergencias) que cuenta con póliza vigente y pagada y que no es afectado con la apertura de expedientes de indemnización y solo se liga al siniestro para el pago del envío del ajustador.

**SINIESTRO SIN AMPARO:** Siniestro reportado en CE que no cuenta con póliza vigente y pagada y no aparece en el CAE o no es localizado o cancelado y que por carecer de póliza susceptible de pegarse al siniestro, se liga a la póliza administradora.

**DESBORDE:** Se habla de desborde cuando la siniestralidad aumenta de forma inusual o por temporalidad y cuando el número de solicitudes de ajustador pendientes de atención supera el 20% de ajustadores disponibles.

**UNIDADES ALTA GAMA:** Unidades de marcas Premium, por ejemplo: Mercedes Benz, Audi, Alfa Romeo, Porsche o con valor comercial superior a \$350,000.00 pesos mexicanos.

**VIN:** Número de identificación Vehicular. Para este proceso se referirá a la fotografía del Número de Identificación Vehicular tomada por el ajustador del chasis del vehículo.

## V. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

### a. Generalidades.

1. En caso de ausencia del ajustador de Siniestros, deberá dar aviso al Supervisor antes del inicio de su jornada laboral, este último debe apegarse a lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo (RIT).
2. El ajustador se reporta a base en su inicio de jornada:
  - En la ubicación de la base asignada (con una tolerancia máxima de 2 kilómetros).
  - Con una tolerancia máxima de 15 minutos a partir de la hora de entrada establecida en el rol semanal de ajuste aplicable.
  - A través del aplicativo Mobility mediante el estatus "Disponible".

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	1	16

<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

- Vía telefónica al área de Primera Atención (Central de Emergencias) cuando existan incidencias en el aplicativo Mobility o en el equipo móvil o cuando el Ajustador no opere con dicho aplicativo.
  - Se tiene la opción de reportar su disponibilidad antes del inicio de su jornada laboral desde una ubicación diferente a la base asignada, para estar en condiciones de recibir la asignación de siniestro. En caso de que no reciba asignación antes de su inicio de jornada, el Ajustador debe garantizar lo estipulado en los incisos anteriores.
3. El Supervisor de Ajuste debe garantizar que el personal a su cargo cumpla y se apegue con las políticas y normas establecidas por la empresa a través del registro de un record personal grafico que incluya los siguientes:
    - Cantidad de choques
    - Recuperaciones en crucero
    - Direccionamiento a talleres preferentes
    - Responsabilidad en siniestro SIPAC.
    - Incidencias en sus supervisiones de crucero y en su caso en Mobility
    - Numero de rechazos de atención de siniestros para la Central de Emergencias.
    - Registro de productividad y sesiones de retroalimentación, así como planes de mejora.
  4. Así mismo el Supervisor debe revisar semanalmente el número de siniestros pendientes de cierre y carga de fotografías en Peritos Web y deberá retroalimentar, elaborar constancias de hechos y solicitar las sanciones correspondientes de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo o contrato de prestación de servicios.
  5. El ajustador deberá iniciar el desplazamiento al lugar del siniestro máximo 3 minutos después de que recibió la información del siniestro en el aplicativo Mobility instalado en el dispositivo móvil.
  6. Una vez que el ajustador arribó registra las placas del vehículo en la aplicación Mobility. En caso de falla del aplicativo o no acceso habilitado, se debe registrar dicha información por el IVR de Ajuste.
  7. El ajustador de Siniestros deberá acudir a la atención de un siniestro sin la compañía de personas ajenas a la empresa.
  8. El ajustador de Siniestros deberá estacionar el automóvil o motocicleta de la Compañía en un lugar donde no se infrinjan los reglamentos de tránsito vigentes y sin perjudicar la imagen de MAPFRE.
  9. El ajustador de Siniestros debe personalizar su trato al asegurado en todo momento, utilizando el título y el apellido del asegurado o conductor, por ejemplo: "Sr. Martínez.....", "Lic. García ", "Dr. Perez....."
  10. El ajustador de Siniestros debe mantener un trato profesional y evitar tener una actitud de excesiva confianza con el Asegurado e involucrados.

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	1	16

<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

11. El ajustador de Siniestros deberá proporcionar la atención en un lugar apropiado y fuera de la carpeta asfáltica, cuidando siempre su integridad y la de los involucrados en el siniestro.
12. El ajustador de Siniestros deberá evitar una actitud de familiaridad con el Ajustador del tercero involucrado con el objetivo de no provocar desconfianza con nuestro Asegurado.
13. El ajustador de Siniestros, en todos los casos, deberá fundamentar su deslinde con el asegurado en la Guía de deslinde (AMIS) y con las Condiciones Generales de la Póliza, explicando en todo momento al asegurado el contexto y sus derechos y obligaciones.
14. La determinación de la procedencia del siniestro, así como el deslinde de la responsabilidad, la deberá realizar el ajustador, considerando la mecánica del siniestro, el riesgo reclamado y la determinación de la responsabilidad en apego al reglamento vigente de tránsito, guía de deslinde y condiciones generales de la póliza.
15. En caso de que exista duda con relación al importe del daño respecto del monto del deducible el ajustador deberá solicitar la valuación a través de la aplicación Audamobile al supervisor de ajuste en oficina o al perito de su zona.
16. En caso de solicitar grúa, el ajustador deberá permanecer en la ubicación junto con el Asegurado hasta el arribo del proveedor solicitado. Cuando se exceda el tiempo estándar de servicio (45 minutos para Monterrey, Guadalajara, Ciudad de México y Edo. Méx., el resto de las ciudades 1 hora) se deberá reportar la incidencia al proveedor y al Supervisor a cargo.
17. En caso de que la cobranza de la póliza recibida en el aplicativo de ajuste sea distinta a la Pagada o no cuente con fecha de liquidación, el ajustador no deberá informar al conductor o asegurado que la póliza tiene algún problema o contratiempo y deberá solicitar confirmación de cobranza a Central de Emergencias, y podrá informar el status de póliza o cobranza al asegurado o conductor, hasta que reciba la confirmación por parte de Central de Emergencias.
18. En el caso de pólizas con estatus de cobranza: Pendiente, Fuera o Cancelada, el ajustador deberá permanecer en el lugar del siniestro con el asegurado aunque la póliza presente los estatus mencionados (salvo autorización expresa de un **Supervisor de Ajuste**) asimismo se deberá explicar al Asegurado los procedimientos a seguir, sin entregar documentación que ampare o represente alguna obligación a la Compañía.
19. El ajustador, durante el siniestro, deberá informar al Asegurado los posibles riesgos que conlleva realizar negociaciones directamente con terceros.
20. Revisar el lugar del siniestro, ubicar los señalamientos existentes en el lugar que puedan ser determinantes para el deslinde de responsabilidades, revisar correspondencia de daños y todos los factores que intervinieron en la realización del siniestro para consecuentemente tomar las fotos del siniestro y del VIN (número de Identificación Vehicular) con base en las políticas establecidas e

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	1	16

<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

ingresarlas junto con el expediente en el Sistema Peritos Web, en un lapso no mayor a 24 horas a partir de la atención del siniestro ver **Anexo 2. Protocolo de integración de fotos en Peritos Web y Anexo 5. Guía de Revisión de Unidades de Luz y Radiadores.**

21. En caso de que el siniestro resulte improcedente de acuerdo a las condiciones generales de póliza, el ajustador deberá explicar y fundamentar al asegurado la causa de la improcedencia y con base en las exclusiones particulares y generales de las condiciones.
22. El ajustador deberá considerar para la detección de un potencial fraude los siguientes puntos:
  - a) Ocurrencia del siniestro dentro de los primeros 30 días naturales de inicio de la vigencia de la póliza (que no sea una renovación).
  - b) Siniestro reportado con un retraso de más de 2 horas.
  - c) Siniestro reportado en lugar diferente al del accidente.
  - d) Lugar de difícil acceso.
  - e) Unidades Alta Gama con daños de gran cuantía.

Y demás elementos que el Ajustador considere importantes con base a su conocimiento y experiencia para la detección del mismo.
23. Para el caso de intento de fraude o improcedencia y cuenta con póliza vigente se deberá cerrar el siniestro sin costo y ligarse a su póliza.
24. En caso de realizar una recuperación monetaria:
  - a) Solicitar la estimación de los daños a través del aplicativo Audamobile que la compañía ha elegido para realizar la estimación de daños en cruceo.
  - b) Recuperar más del 85% del monto de la estimación de los daños.
  - c) En los casos donde la recuperación sea inferior al 85% de la estimación de los daños, se debe solicitar autorización vía telefónica o Whatsapp al Supervisor de Ajuste correspondiente.
  - d) En el cierre del siniestro, se debe realizar la apertura del expediente RM (Recuperación Monetaria) indicando el monto de la recuperación.

#### **b. Vestimenta y Herramientas Asignadas.**

25. Ajustadores en motocicleta deberán portar el uniforme institucional asignado por la empresa con el debido aseo y pulcritud, garantizando favorablemente la imagen institucional.
26. Ajustadores en automóvil deberá portar el uniforme institucional asignado por la empresa con el debido aseo y pulcritud, garantizando favorablemente la imagen institucional, en caso de que el ajustador sea externo, deberá utilizar pantalón de vestir color oscuro, camisa de vestir blanca y zapato formal, con el debido aseo y pulcritud, garantizando favorablemente la imagen institucional.
27. Automóvil y Motocicleta: Deberán estar limpios, sin presentar golpes, rotulados con la imagen institucional vigente sin incorporar calcomanías que no estén autorizadas por MAPFRE y solo pueden utilizarse para actividades laborales dentro del horario laboral asignado.

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	1	16

<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

28. Tarjeta de gasolina: Se deberá hacer uso dentro de su jornada laboral y exclusivamente para la atención de siniestros.
29. Tarjeta IAVE: Se deberá hacer uso dentro de su jornada laboral y exclusivamente para la atención de siniestros y/o las labores destinadas por la empresa, no es posible utilizar dicho dispositivo para traslados a su domicilio antes, durante o después de la jornada laboral.
30. Dispositivo móvil: Se deberá hacer uso dentro de su jornada laboral y exclusivamente para la atención de siniestros y/o las labores destinadas por la empresa.
- 31. Cuando sea necesario llevar el automóvil o motocicleta asignado a un taller para su reparación, servicio o verificación, el Ajustador deberá apegarse al proceso correspondiente, presentarse en las oficinas correspondientes respetando el horario que se tiene establecido en las mismas para la entrada y salida. Ver Anexo 3. Formato Revista vehicular.**
32. Los daños ocasionados a los automóviles y motocicletas asignados al personal de ajuste, derivados de la falta de pericia y que no excedan el monto del deducible, deberán ser pagados por el usuario que tiene asignada la unidad.
33. El ajustador debe realizar los servicios preventivos y correctivos al vehículo o moto asignado(a) por la compañía de acuerdo al manual del fabricante al vehículo utilitario para preservarlo en las mejores condiciones posibles.
34. En caso de que el vehículo resulte dañado por la falta de mantenimiento o por negligencia del colaborador y que este daño no sea originado a consecuencia de un siniestro, el usuario deberá realizar el pago de la reparación.
35. El Ajustador deberá reparar los golpes de la unidad que tenga asignada en los talleres autorizados por el área de siniestros con previa autorización del Supervisor de Ajuste.
36. El Ajustador deberá mantener limpio tanto el exterior como el interior del vehículo utilitario asignado.
37. El Ajustador no podrá realizar ninguna modificación o instalar ningún equipo adicional al vehículo utilitario asignado.

### **c. Políticas y Opciones para Recuperar Daños:**

#### **i. Cargo a Tarjeta de Débito o Crédito.**

38. Debe mandar nota alerta a Central de Emergencias por Mobility para realizar el cobro de los daños.

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	1	16



<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

39. Debe llenar el formato del **Anexo 4** de autorización de cargo bancario, tomar foto de identificación oficial, proporcionar comprobante (AUSI-069) e integrarlos al expediente de recobros.

40. Está prohibido tomar fotografías a las tarjetas de crédito y/o débito.

41. En caso de que la transacción no sea exitosa, el Ajustador debe informar al titular de la tarjeta para solicitar su autorización para realizar un segundo intento.

42. Si el segundo intento no se concreta, debe solicitar al titular de la tarjeta que utilice una forma de pago diferente.

**ii. Recuperación en efectivo.**

43. El ajustador deber realizar el depósito en un plazo máximo de 2 días hábiles. Los datos bancarios para el depósito son:

- Banco Santander
- Convenio CIE 2323
- Referencia: Crucero + 15 dígitos del número de siniestro.
- Referencia en caso de contingencia: Crucero + Clave Ajustador (5 dígitos) + 10 dígitos del número de reporte.

44. El ajustador deberá agregar comprobante del depósito en el expediente fotográfico en Peritos Web y hacer la anotación en el campo de observaciones del monto recuperado.

**iii. Garantía Prendaria.**

45. Derogado

**d. Indemnización a Terceros Involucrados**

46. Con la finalidad de garantizar la correcta gestión para vehículos terceros involucrados en la atención de siniestros, siempre y cuando nuestro asegurado resulte responsable, se deben aplicar las siguientes opciones para la indemnización a terceros:

**i. Tercero sin seguro.**

- a) Primera opción, se deberá ofrecer el pago de daños.
- b) Segunda opción, asignación de taller multimarca (invariablemente del año y modelo) con estricto apego al listado de asignación de talleres vigente.

**ii. Tercero con seguro.**

- a) Entrega de orden SIPAC o Tradicional, lo que aplique.
- b) Si el tercero desea pago de daños o reparación a un taller multimarca en convenio, invariablemente se colocará la leyenda "Aplica SIPAC" en el volante de admisión.

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	1	16

	<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
	<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
	<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

**e. Atención a Siniestros por Robo Parcial**

- a) En caso de reporte de Robo Parcial el Ajustador deberá realizar el proceso normal para recabar la toma de declaración y fotografías.
- b) En caso de que el siniestro sea procedente con base en la mecánica que acredite claramente un daño parcial el Ajustador debe de indicar la prima contratada por esta cobertura e indicar al asegurado el proceso a seguir, ya que invariablemente la aplicación de esta cobertura estará condicionada a iniciar querrela ante la autoridad.
- c) Se debe de informar al asegurado que en caso de que el robo fuera de los neumáticos, el costo de los gastos por acondicionamiento para traslado correrán a cargo del asegurado, así como la solicitud de la grúa ya que esta obedece a una asistencia y no es resultado de colisión.
- d) El volante con los daños amparados por la cobertura de robo parcial se debe condicionar a iniciar querrela ante el MP, proceso en el cual se solicitará apoyo legal.
- e) El ajustador debe solicitar al asegurado poner por escrito en el formato complementario de atención del siniestro que ha sido informado de la ratificación de su querrela ante la autoridad para la correcta procedencia el siniestro, ya que sin ésta aun cuando exista la denuncia inicial no se procederá con la indemnización.
- f) El Ajustador deberá realizar el cierre de este tipo de siniestros el mismo de la atención, al término de su jornada; a través del IVR indicando la cobertura a afectar y la estimación de daños (y no con el envío de expediente).

**f. Solicitud de Grúas Concesionadas.**

47. Siniestros en tramo concesionado, el Ajustador deberá:

- a) Solicitar grúa concesionada en el momento de la atención el servicio con México Asistencia (MEXA), quien deberá de proporcionar un folio de seguimiento, **mismo que deberá ser escrito por parte del Ajustador en el encabezado del volante de admisión e inventario y en el vale de grúa en el apartado de observaciones de traslado y/o maniobras.**
- b) En el vale de grúa adicionalmente deberá de incluir en el campo de observaciones la leyenda "Garantía de pago" y el número de folio otorgado por MEXA.
- c) Solicitar al operador de la grúa firmar acuse de recepción de papelería en el inventario, en el campo de observaciones con nombre completo, nombre de concesionario, dirección del corralón, número económico y/o placas de la grúa.
- d) Anotar los datos completos del concesionario, en el supuesto de que este se niegue a firmar.
- e) Solicitar autorización vía correo electrónico al Supervisor en turno enviando fotografías del vehículo, monto de daños y si el servicio es para el asegurado o un tercero; además en caso de que intervenga la autoridad incluir nombre completo del oficial a cargo y número de patrulla, e integrar fotografías en el lugar del siniestro.

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	1	16

<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

### g. Política de cierre de siniestros

48. El ajustador deberá enviar vía correo electrónico dentro de las primeras 2 horas siguientes a partir de la atención del siniestro a la dirección electrónica proporcionada por el área de Siniestros. Será obligación del ajustador revisar de manera diaria aquellos siniestros que ya se encuentren cerrados e integrar en Peritos Web los expedientes faltantes.
49. Cuando por las características del siniestro sea necesario realizar alguna gestión posterior (tramite de recuperación, toma de declaración, presentación de licencia, etc.), el ajustador debe cerrar el siniestro con las reservas mínimas y en caso de requerir más coberturas deberá solicitarlas a Central de Emergencias.
50. El Ajustador contará con 48 horas para realizar la entrega del expediente físico al Supervisor en las oficinas designadas para dicha entrega o personal administrativo los expedientes de los siniestros atendidos durante su jornada laboral; en caso de Ajustadores en zonas foráneas se deben enviar sus expedientes por valija al siguiente día hábil.
51. El ajustador no deberá retener expedientes por errores en la integración del mismo o por investigaciones, todos deber ser entregados sin excepción alguna al Supervisor a cargo o al personal administrativo designado para este fin.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable ejecutante	Nombre de Actividad	Descripción de actividad	Formatos y/o herramientas de trabajo				
			INICIO DEL PROCEDIMIENTO					
1	Ajustador de Siniestros	Reporte a base	Reportar el inicio de desplazamiento a la ubicación designada poniéndose en estatus disponible.	Mobility				
2	Ajustador de Siniestros	Desplazamiento	Recibir la notificación a través de su dispositivo móvil con la información del siniestro e iniciar su desplazamiento al sitio del accidente o cita para la atención de nuestro asegurado	Mobility				
3	Ajustador de Siniestros	Arribo	Registrar su arribo en el lugar del siniestro a través de aplicativo, capturando las placas del vehículo asegurado.	Mobility				
4	Ajustador de Siniestros	Presentación con el asegurado	Identificarse y presentarse con el Asegurado e involucrados.	N/A				
5	Asegurado	Declaración	Declarar verbalmente la explicación del accidente y otorga la documentación requerida para el deslinde de responsabilidad.	N/A				
FECHA DE AUTORIZACIÓN		REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN		HOJA	DE		
11	06	2019	2	01	02	2022	11	16

	<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
	<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
	<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

6	Ajustador de Siniestros	Recabar declaración	Recabar declaración en formato correspondiente.	Declaración Universal de Accidente (DUA) o EDUA.
7	Ajustador de Siniestros	Deslinde	Determinar el grado de responsabilidad de los involucrados en el siniestro y comunicar al asegurado el resultado de su deslinde.	Guía de Deslinde
8	Ajustador de Siniestros	Toma de fotografías	Tomar fotografías de los vehículos involucrados, y factores externos de acuerdo a las políticas establecidas.	Cámara de celular. Anexo 2 Anexo 5
9	Ajustador de Siniestros	Acuerdos en crucero	Declarar por escrito y con firma del Asegurado en el formato los acuerdos que se realicen por asesoría del Ajustador y/o decisión del Asegurado.	Declaración Universal de Accidente (DUA)
10	Ajustador de Siniestros	Solicitud de servicios adicionales	Solicitar los servicios adicionales (Abogado, grúa, ambulancia, patrulla, constructora).	Mobility
11	Ajustador de Siniestros	Entrega y/o recuperación de volantes	Otorgar o recuperar la documentación (volantes, pases médicos, etc.) que apliquen en cada caso, con base en las Condiciones Generales de Póliza, Guía de deslinde y el Reglamento de tránsito de la entidad en donde tenga lugar el siniestro.	Volante de admisión
12	Ajustador de Siniestros	Llenado de papelería	Llenar la papelería institucional y la integración de expedientes, con base en base al anexo	Anexo 1 Anexo 5
13	Ajustador de Siniestros	Solicitud de validación	<b>Póliza distinta a Pagada o no cuenta con fecha de liquidación</b>  Solicitar a Central de Emergencias la validación de la cobranza  <b>Continuar con actividad 14</b>	Mobility o IVR
14	Ajustador de Siniestros	Confirmación cobranza	<b>Póliza Cancelada o Pendiente Fuera</b>  Brindar la asesoría y estatus de póliza, sin la entrega de documentación.	NA
15	Ajustador de Siniestros	Inspección del siniestro	Verificar que el siniestro haya sucedido de acuerdo a lo detallado por el Asegurado e involucrados	Declaración Universal de Accidente (DUA) o EDUA

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	12	16

	<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
	<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
	<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

16	Ajustador de Siniestros	Solicitud de declaración	<b>Siniestro no ocurrido de acuerdo con lo declarado</b> Solicitar que el reclamante se desista por escrito. <b>Continuar con actividad 18</b>	NA
17	Ajustador de Siniestros	Investigación	<b>Reclamante rehúsa a desistir</b> Canalizar a investigación <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Gestor Móvil de Ajuste
18	Ajustador de Siniestros	Asignación de Centro de Reparación	<b>Siniestro ocurrido de acuerdo con lo declarado</b> Canalizar al asegurado o tercero al CDR de su elección, privilegiando las opciones preferentes invariablemente.	Gestor Móvil de Ajuste
19	Ajustador de Siniestros	Termino de atención	Registrar en el aplicativo el estatus "Fin de atención y cierre", cuando haya terminado la atención del siniestro.	Mobility
20	Ajustador de Siniestros	Termino de jornada	Registrar en el aplicativo de Mobility el estatus "No disponible", cuando concluya la jornada laboral sin apagar el dispositivo móvil	Mobility
21			FIN DEL PROCEDIMIENTO	

## VII. PROCESOS ASOCIADOS

No Aplica

## VIII. ANEXOS

### - ANEXO 1

### CIRCULAR ÚNICA DE SEGUROS Y FIANZAS

DOCUMENTO: CNSF\_CUSF\_CG10\_110714

#### TÍTULO 36.

DE LOS AJUSTADORES DE SEGUROS

#### CAPÍTULO 36.1.

DEL REGISTRO DE AJUSTADORES DE SEGUROS

Para los efectos de los artículos 109, 110, 111, 112, 348 y 389 de la LISF:

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	13	16

<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

36.1.1. El registro ante la Comisión para realizar la actividad de ajustadores de seguros relacionados con contratos de adhesión a que se refiere el artículo 111 de la LISF (en adelante, "Ajustador de Seguros"), tendrá una vigencia de tres años y se otorgará a solicitud del interesado, de la persona moral para la cual el interesado preste sus servicios, o de una Institución Seguros o Sociedad Mutualista para la que preste sus servicios en forma independiente sin relación de trabajo con la misma a través de contratos mercantiles o del establecimiento de relaciones de trabajo en los términos del artículo 20 de la Ley Federal del Trabajo.

El registro a que se refiere esta Disposición se otorgará en las siguientes categorías:

- I. Tipo AJ-I: Automóviles;
- II. Tipo AJ-II: Agrícola y Semovientes;
- III. Tipo AJ-III: Transportes Carga;
- IV. Tipo AJ-IV: Aviación y Buques, y
- V. Tipo AJ-V: Otros Riesgos de Daños, que incluye:
  - a) Incendio, Catastróficos y Aliadas;
  - b) Responsabilidad Civil;
  - c) Diversos Ramos Técnicos;
  - d) Diversos Misceláneos, y
  - e) Otros riesgos de daños no incluidos en las categorías AJ-I a AJ-IV.

Las Instituciones de Seguros y Sociedades Mutualistas integrarán, bajo su responsabilidad, un expediente con la información que se detalla en la Disposición 36.1.2. Los referidos expedientes deberán estar disponibles en caso de que la Comisión los solicite para efectos de inspección y vigilancia.

36.1.2. Para obtener el registro como Ajustador de Seguros de conformidad con lo previsto en la Disposición 36.1.1, se deberá presentar ante la Comisión una solicitud en términos de lo señalado en el Anexo 36.1.2. La referida solicitud deberá acompañarse de la siguiente documentación:

- I. Fotografía reciente tamaño infantil a color del solicitante;
- II. Copia fotostática de identificación oficial, vigente, con fotografía;
- III. Dirección de correo electrónico;
- IV. Copia fotostática del acta de nacimiento o, en su defecto, de la cartilla del Servicio Militar Nacional o del pasaporte vigente;
- V. Constancias emitidas por una Institución de Seguros o Sociedad Mutualista que acredite la verificación del cumplimiento de los requisitos a que se refiere el segundo párrafo del artículo 110 de la LISF, de conformidad con lo siguiente:

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	14	16

<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

- a) Que acrediten que la Institución de Seguros o Sociedad Mutualista de que se trate llevó a cabo la verificación de la honorabilidad del solicitante, a través del historial crediticio emitido por una sociedad de información crediticia, conforme a la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, que no muestre incumplimiento de obligaciones crediticias con entidades financieras, ni de obligaciones fiscales, y
- b) Que acrediten a juicio de la propia Institución de Seguros o Sociedad Mutualista que el solicitante cuenta con conocimientos en la materia de la solicitud de registro de conformidad con las categorías a que se refiere la Disposición 36.1.1, señalando específicamente el tipo o tipos de registro solicitados;

VI. Copia fotostática de la Clave Única de Registro de Población;

VII. Copia fotostática de la Cédula de Identificación Fiscal o, en su defecto, del Alta ante el Servicio de Administración Tributaria, del Formato de Aviso de Modificación de Salarios del Trabajador emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social, o del comprobante de aportación al Sistema de Ahorro para el Retiro;

VIII. Copia fotostática del comprobante de domicilio, con una antigüedad máxima de tres meses, que podrá ser boleta de pago de impuesto predial, recibo de pago de renta, agua, teléfono, luz, gas o estados de cuenta emitidos por institución financiera, y

IX. Original y copia del comprobante de haber efectuado el pago de derechos correspondiente.

En el caso de solicitantes de origen extranjero, adicional a la documentación anteriormente señalada, deberá integrarse a su expediente copia de la forma migratoria que permita realizar la actividad en territorio nacional, o de la carta de naturalización.

Tratándose de personas físicas, la presentación de la solicitud y documentación a que se refiere esta Disposición, se hará a través del Sistema de Citas y Registro de Personas señalado en los Capítulos 39.1 y 39.4 de las presentes Disposiciones.

Tratándose de Instituciones de Seguros o Sociedades Mutualistas, la presentación de la solicitud y documentación a que se refiere esta Disposición, se apegará al procedimiento señalado en los Capítulos 39.1 y 39.3 de las presentes Disposiciones.

Tratándose de ajustadores persona moral, la presentación de la solicitud y documentación a que se refiere esta Disposición, se apegará al procedimiento señalado en los Capítulos 39.1 y 39.6 de las presentes Disposiciones.

36.1.3. Cumplidos los requisitos previstos en el presente Capítulo, la Comisión emitirá la cédula de registro de conformidad con lo siguiente:

- I. Si el solicitante es una persona física que haya realizado el trámite respectivo a través del Sistema de Citas y Registro de Personas señalado en los Capítulos

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	15	16

<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

39.1 y 39.4 de las presentes Disposiciones, a más tardar el día hábil siguiente a la recepción de la solicitud, y

- II. Si el solicitante es una Institución de Seguros, Sociedad Mutualista o ajustador persona moral, la Comisión, en un plazo de diez días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, informará sobre la procedencia del registro solicitado, a efecto de que la Institución de Seguros, Sociedad Mutualista o ajustador persona moral comunique al interesado que deberá solicitar una cita mediante el Sistema de Citas y Registro de Personas señalado en los Capítulos 39.1 y 39.4 de las presentes Disposiciones, para que la Comisión expida la cédula respectiva, la cual se entregará a más tardar el día hábil siguiente de que se realice la cita.

Transcurrido el precitado plazo de diez días hábiles señalado en el párrafo anterior, se entenderá la resolución en sentido negativo.

- 36.1.4. En caso de que la resolución sea en sentido negativo, se hará del conocimiento al solicitante, devolviéndose la documentación presentada, sin perjuicio de que puedan solicitar de nueva cuenta el registro.
- 36.1.5. El registro de Ajustador de Seguros a que se refiere la Disposición 36.1.1, deberá ser renovado dentro de los sesenta días naturales anteriores a la fecha de su vencimiento, a solicitud del interesado, por conducto del ajustador persona moral para el que preste sus servicios o bien, a través de las Instituciones de Seguros o Sociedades Mutualistas, siempre y cuando se cumplan los requisitos que señala la LISF y las presentes Disposiciones.
- 36.1.6. Para obtener la renovación de la cédula del registro como Ajustador de Seguros, se deberá presentar ante la Comisión una solicitud en términos de lo señalado en el Anexo 36.1.2. La referida solicitud deberá ser acompañada de la siguiente documentación:
- I. Fotografía reciente tamaño infantil a color del solicitante;
  - II. Copia fotostática de identificación oficial, vigente, con fotografía;
  - III. Constancia emitida por una Institución de Seguros o Sociedad Mutualista que acredite la verificación de la honorabilidad a través del historial crediticio emitido por una sociedad de información crediticia, conforme a la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, que no muestre incumplimiento de obligaciones crediticias con entidades financieras, ni de obligaciones fiscales;
  - IV. Copia fotostática del comprobante de domicilio, con una antigüedad máxima de tres meses, que podrá ser boleta de pago de impuesto predial, recibo de pago de renta, agua, teléfono, luz, gas o estados de cuenta emitidos por institución financiera.

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	16	16



<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

En el caso de solicitantes de origen extranjero, adicional a la documentación anteriormente señalada, deberá integrarse a su expediente copia de la forma migratoria que permita realizar la actividad en territorio nacional, o de la carta de naturalización.

Tratándose de personas físicas, la presentación de la solicitud y documentación a que se refiere esta Disposición, se hará a través del Sistema de Citas y Registro de Personas señalado en los Capítulos 39.1 y 39.4 de las presentes Disposiciones.

Tratándose de Instituciones de Seguros o Sociedades Mutualistas, la presentación de la solicitud y documentación a que se refiere esta Disposición, se apegará al procedimiento señalado en los Capítulos 39.1 y 39.3 de las presentes Disposiciones.

Tratándose de ajustadores persona moral, la presentación de la solicitud y documentación a que se refiere esta Disposición, se apegará al procedimiento señalado en los Capítulos 39.1 y 39.6 de las presentes Disposiciones.

Cumplidos los requisitos previstos en esta Disposición, la Comisión emitirá la renovación de la cédula de registro de conformidad con el procedimiento señalado en la Disposición 36.1.3.

36.1.7. En los supuestos de cancelación voluntaria o falta de renovación oportuna del registro como Ajustador de Seguros, se deberá efectuar una nueva solicitud en términos de lo previsto en la Disposición 36.1.2.

36.1.8. Los interesados a quienes se les expida duplicado de una cédula de registro como Ajustador de Seguros, deberán presentar a la Comisión su solicitud en los términos que se indican en el Anexo 36.1.8 y su entrega se hará a través del Sistema de Citas y Registro de Personas señalado en los Capítulos 39.1 y 39.4 de las presentes Disposiciones.

Los interesados deberán presentar al momento del trámite, el comprobante de pago de los derechos correspondientes, en términos de lo previsto en la Ley Federal de Derechos.

36.1.9. En términos de lo establecido por los artículos 109 y 348 de la LISF, las Instituciones de Seguros y Sociedades Mutualistas serán responsables del desempeño de los ajustadores de seguros que designen dentro del ámbito correspondiente a su actividad.

**CAPÍTULO 36.2.**  
DE LAS PERSONAS INSCRITAS EN EL REGISTRO DE  
AJUSTADORES DE SEGUROS

Para los efectos de los artículos 109, 110, 111, 348, 366, fracción XI, y 491 de la LISF:

36.2.1. El Registro de Ajustadores de Seguros se conformará con la fotografía y los siguientes datos de los Ajustadores de Seguros:

I. Nombre;

II. Categoría de registro;

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	17	16

	<b>Módulo:</b>	<b>AUTOMOVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTADORES</b>
	<b>Código:</b>	<b>PROAUAJ003</b>
	<b>Política:</b>	<b>Ajuste de Siniestros Autos</b>

III. Vigencia del registro;

IV. Clave Única de Registro de Población, en su caso, y

V. Registro Federal de Contribuyentes.

36.2.2. Los Usuarios de seguros, así como las Instituciones de Seguros, Sociedades Mutualistas y el público en general, podrán consultar el Registro de Ajustadores de Seguros en la Página Web de la Comisión, en cuanto a los datos previstos en las fracciones I a III de la Disposición 36.2.1.

36.2.3. En la Página Web de la Comisión podrán consultarse las sanciones que se hayan impuesto a los ajustadores de seguros, por infracciones a la LISF o a las disposiciones que emanen de ella, una vez que dichas resoluciones hayan quedado firmes o sean cosa juzgada.

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
11	06	2019	2	01	02	2022	18	16