
	<b>Modulo:</b>	<b>SINIESTROS AUTOMÓVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTE</b>
	<b>Código:</b>	<b>CN-07-16</b>
	<b>Procedimiento:</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL DEL AJUSTADOR</b>

## ÍNDICE

I. OBJETIVO. ....	2
II. ALCANCE. ....	2
III. DESCRIPCIÓN GENÉRICA.....	2
IV. MARCO NORMATIVO.....	2
V. DEFINICIONES.....	2
VI. NORMATIVAS. ....	3
VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
VIII. PROCESOS ASOCIADOS.....	5
IX. ANEXOS.....	5

ECHA DE AUTORIZACION			REVISION	FECHA DE ACTUALIZACION			HOJA	DE
12	10	2016	1				1	10

	<b>Modulo:</b>	<b>SINIESTROS AUTOMÓVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTE</b>
	<b>Código:</b>	<b>CN-07-16</b>
	<b>Procedimiento:</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL DEL AJUSTADOR</b>

## I. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento que deberá observar el Ajustador en la operación general de atención de siniestros residentes.

## II. ALCANCE.

Este procedimiento aplica al área de Operaciones, Siniestros, Ajuste, Trámite, Central de Emergencias, Proveedores y MAPFRE Defensa Legal.

## III. DESCRIPCIÓN GÉNÉRICA.

Describe la mecánica de operación del Ajustador en la atención de un siniestro.

## IV. MARCO NORMATIVO.

- Reglamento de tránsito de la entidad donde ocurra el siniestro.
- Código Penal de la entidad.
- Ley sobre el contrato del seguro.
- Condicionado General de Automóviles.
- Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF).

## V. DEFINICIONES.


**AJUSTADOR:** Se considera Ajustador de Seguros a la persona física o moral a quien MAPFRE encomienda la evaluación en la que se establezcan las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro, con el propósito de que MAPFRE cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

**N/A:** Nuestro Asegurado.

**TERCEROS:** Son los bienes o personas involucrados directa o indirectamente en el siniestro, que da lugar a la reclamación bajo el amparo de la póliza y que no son: ni el contratante, asegurado, viajero, ocupantes, conductor del vehículo asegurado al momento del siniestro, ni el vehículo asegurado.

**SINIESTRO:** Es la realización de la eventualidad prevista en el contrato, cuyas consecuencias económicas están cubiertas por la póliza de acuerdo a las coberturas contratadas y pagadas. El conjunto de los daños corporales y materiales derivados de un mismo evento constituye un solo siniestro.

ECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
12	10	2016	1				2	10

	<b>Modulo:</b>	<b>SINIESTROS AUTOMÓVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTE</b>
	<b>Código:</b>	<b>CN-07-16</b>
	<b>Procedimiento:</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL DEL AJUSTADOR</b>


**CENTRAL DE EMERGENCIAS:** Área funcional donde se establece comunicación entre N/A y el Ajustador.

**PÓLIZA:** Documento en que constan los derechos y obligaciones de las partes, las coberturas amparadas por MAPFRE, las particularidades que identifican al riesgo, las modificaciones que se produzcan durante la vigencia del seguro, y se establecen los límites máximos de responsabilidad, primas y datos de contratantes.

## VI. **NORMATIVAS.**

1. Es responsabilidad del Supervisor de Ajuste verificar que la operación diaria de los Ajustadores se apegue al manual establecido.
2. Es responsabilidad del Supervisor de Ajuste verificar que el Ajustador aplique el procedimiento de acuerdo a lo establecido, y que éste sea del conocimiento de cada uno de ellos.
3. Es responsabilidad del Ajustador ejecutar y apegarse al proceso establecido por MAPFRE.
4. El Ajustador en ningún caso podrá rechazar la atención de un siniestro si se encuentra dentro de su jornada laboral en el horario establecido por la empresa.
5. El Ajustador siempre deberá solicitar registro de su arribo proporcionando el número de placas; solamente se registrará su arribo sin placas en los siguientes casos:
  - El vehículo asegurado tenga permiso provisional para circular.
  - El Ajustador haya arribado a la ubicación y no se localice a N/A debiendo solicitar enlace para corroborar la ubicación.
6. El Ajustador debe atender el siniestro realizando el análisis e inspección del lugar del percance de los vehículos involucrados, lesiones sufridas por las personas involucradas, así como los daños ocasionados a terceros en sus bienes.
7. El Ajustador deberá mantener una actitud cortés y ecuánime durante la atención del siniestro tanto con N/A como con el tercero involucrado.
8. El Ajustador deberá proporcionar la atención en un lugar apropiado, cuidando siempre su integridad y la de los involucrados en el siniestro.
9. En ningún caso el Ajustador podrá acudir a la atención de un siniestro acompañado de personal ajeno a la empresa; por ejemplo, amistades o familiares.

ECHA DE AUTORIZACION			REVISION	FECHA DE ACTUALIZACION			HOJA	DE
12	10	2016	1				3	10

	<b>Modulo:</b>	<b>SINIESTROS AUTOMÓVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTE</b>
	<b>Código:</b>	<b>CN-07-16</b>
	<b>Procedimiento:</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL DEL AJUSTADOR</b>

10. El Ajustador debe:

- Deslindar la responsabilidad de las partes involucradas en un siniestro, de acuerdo a la guía de deslinde de responsabilidad de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), el Condicionado General de Automóviles, el Reglamento de Tránsito de la localidad y sus conocimientos técnicos.
- Brindar a N/A los servicios que se requieran para su atención inmediata (ambulancias, hospitales, grúas, abogados) y permanecer en la ubicación junto con el asegurado hasta su arribo.
- Verificar que el riesgo esté amparado por el contrato de seguro.
- Estimar el monto de las coberturas afectadas y aplicación de los deducibles correspondientes.

11. Toda recuperación deberá ser ingresada a la compañía sin importar el estatus de la póliza a la cuenta bancaria de MAPFRE dentro de las primeras 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles posteriores al siniestro.

12. El Ajustador deberá evitar que el asegurado realice negociaciones directamente con terceros que involucren un riesgo para N/A y para MAPFRE.

13. Cualquier acuerdo que se realice por asesoría del Ajustador o decisión del asegurado, se deberá asentar por escrito en el formato de declaración de accidente firmado por el asegurado.

14. Si la póliza no está pagada, se encuentra fuera de su periodo de gracia, se encuentra en un estatus especial, la serie tiene algún error, no aparece algún endoso de coberturas que indique el asegurado que tiene amparadas, no se deberá abandonar al asegurado, salvo autorización expresa de un Supervisor; se deberá explicar el procedimiento a seguir y continuar con la asesoría en su siniestro hasta el término del asunto sin otorgar documentación que ampare u obligue al pago en la Compañía.


15. En caso de un siniestro pendiente de resolución, el Ajustador deberá dejar pendiente del proceso de cierre, informar a Cabina y agendar cita para la posterior resolución del mismo.

16. El Ajustador deberá reportar en el cierre y en los formatos correspondientes si la responsabilidad fue del asegurado o del tercero de acuerdo a los lineamientos establecidos por MAPFRE a efectos de contabilizar adecuadamente la estadística institucional.

17. El Ajustador deberá entregar los expedientes de los siniestros atendidos al término de su jornada laboral en las oficinas o buzones designados para dicha entrega; en caso de Ajustadores en zonas foráneas, deberán enviar sus expedientes por mensajería al siguiente día hábil.

18. El Ajustador no debe retener expedientes por errores en la integración del mismo, por investigaciones, ni por algún otro caso.

ÉCHA DE AUTORIZACION			REVISION	FECHA DE ACTUALIZACION			HOJA	DE
12	10	2016	1				4	10

	<b>Modulo:</b>	<b>SINIESTROS AUTOMÓVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTE</b>
	<b>Código:</b>	<b>CN-07-16</b>
	<b>Procedimiento:</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL DEL AJUSTADOR</b>

19. Queda estrictamente prohibido al Ajustador:

- Recibir o solicitar dádivas, invitaciones, propinas en dinero o especie u otros privilegios por los servicios que presta.
- Ocultar información o proporcionar datos falsos sobre las causas del siniestro y/o circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro.
- Llegar a un acuerdo con el Asegurado sobre el monto de la indemnización.
- Actuar o declararse como Ajustador de seguros encontrándose suspendido en sus actividades o cuya cédula haya sido cancelada.
- Declarar falsamente cualquier dato en la solicitud presentada para obtener el registro como Ajustador de Seguros.

#### **VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

- No aplica.

#### **VIII. PROCESOS ASOCIADOS.**

- No aplica.

#### **IX. 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:

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 emitirá a solicitud del interesado, del ajustador persona moral para el que 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.

ÉCHA DE AUTORIZACION			REVISION	FECHA DE ACTUALIZACION			HOJA	DE
12	10	2016	1				5	10

	<b>Modulo:</b>	<b>SINIESTROS AUTOMÓVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTE</b>
	<b>Código:</b>	<b>CN-07-16</b>
	<b>Procedimiento:</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL DEL AJUSTADOR</b>

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:
  - 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

ÉCHA DE AUTORIZACION			REVISION	FECHA DE ACTUALIZACION			HOJA	DE
12	10	2016	1				6	10

	<b>Modulo:</b>	<b>SINIESTROS AUTOMÓVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTE</b>
	<b>Código:</b>	<b>CN-07-16</b>
	<b>Procedimiento:</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL DEL AJUSTADOR</b>

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

ECHA DE AUTORIZACION			REVISION	FECHA DE ACTUALIZACION			HOJA	DE
12	10	2016	1				7	10

	<b>Modulo:</b>	<b>SINIESTROS AUTOMÓVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTE</b>
	<b>Código:</b>	<b>CN-07-16</b>
	<b>Procedimiento:</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL DEL AJUSTADOR</b>

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, y
- V. Original y copia del comprobante de haber efectuado el pago de derechos correspondiente.

ÉCHA DE AUTORIZACION			REVISION	FECHA DE ACTUALIZACION			HOJA	DE
12	10	2016	1				8	10



	<b>Modulo:</b>	<b>SINIESTROS AUTOMÓVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTE</b>
	<b>Código:</b>	<b>CN-07-16</b>
	<b>Procedimiento:</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL DEL AJUSTADOR</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.

ECHA DE AUTORIZACION			REVISION	FECHA DE ACTUALIZACION			HOJA	DE
12	10	2016	1				9	10

	<b>Modulo:</b>	<b>SINIESTROS AUTOMÓVILES</b>
	<b>Sección:</b>	<b>AJUSTE</b>
	<b>Código:</b>	<b>CN-07-16</b>
	<b>Procedimiento:</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL DEL AJUSTADOR</b>

**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;
  - 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.
- 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.

ECHA DE AUTORIZACION			REVISION	FECHA DE ACTUALIZACION			HOJA	DE
12	10	2016	1				10	10