

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, políticas y procedimientos para la atención brindada por los Ajustadores a los Asegurados de General de Seguros, en caso de siniestro.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los Ajustadores del Área de Siniestros Autos y Daños.

## 3. RESPONSABLES

**Área de Siniestros:** Seleccionar a los ajustadores que cumplan con la ética, y conocimientos técnicos y administrativos sobre la atención de siniestros.

**Ajustador:** Brindar un servicio de calidad a nuestros asegurados e involucrados identificando las causas que dieron origen al siniestro y realizar correctamente su dictaminación.

## 4. DEFINICIONES

**Ajustador:** Persona Física o Moral designada por la Institución a quien se le encomienda la dictaminación y valoración de los daños en base a las causas que dieron origen al siniestro que estén amparadas dentro del contrato de seguro que tenemos celebrado.

**CNSF:** Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**LISF:** Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

**LSCS:** Ley Sobre el Contrato de Seguro.

**SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público

**Siniestro:** Es la realización de la eventualidad prevista en el Contrato de Seguro por causa fortuita, súbita e imprevista que produce daños cubiertos en la Póliza, obligando a la Compañía en su caso a responder hasta el límite de responsabilidad contratado.

## 5. POLÍTICAS

### 5.1 Generales

5.1.1 General de Seguros, será la responsable del desempeño de los Ajustadores de seguros dentro del ámbito correspondiente a su actividad, por lo que los Ajustadores deberán apegarse al Código de Conducta, Principios y valores de la Institución en el desarrollo de sus actividades.

5.1.2 General de Seguros, no podrá designar como Ajustador de Seguros a una persona que por su posición o cualquier circunstancia pueda actuar en contra de las sanas prácticas profesionales, así como, tratándose de Contratos de adhesión quienes habiendo sido registrados ante la CNSF, el Registro les haya sido cancelado o se encuentre suspendido.

5.1.3 Los ajustadores con los que trabaja General de Seguros, deberán de contar con las siguientes características:

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	16/05/2022	1 de 12

- a) Mayoría de edad
- b) Honorabilidad
- c) Conocimientos comprobables

5.1.4 Tratándose de siniestros relacionados con un Contrato de adhesión, la Institución designará como Ajustador a las Personas registradas ante la CNSF si existiera en la entidad de ocurrencia del siniestro, en caso contrario por servicio solo aplicaría como ajustador eventual sin contrato de prestación de servicios. General de Seguros realizará la consulta del registro a través de la página web de la CNSF previo a su contratación.

5.1.5 El ajustador siempre deberá proporcionar a General de Seguros toda la información correspondiente al siniestro, siendo esta oportuna y veraz.

5.1.6 No está permitido el actuar dentro del territorio nacional como Ajustador en operaciones de seguros prohibidas de acuerdo con lo establecido en los artículos 20 y 21 de la LISF.

5.1.7 Actuar o declarar como Ajustador de seguros relacionados con contratos de adhesión encontrándose suspendido el registro al respecto;

5.1.8 Los ajustadores no pueden reclamar para sí mismos o para terceros que los asegurados o sus beneficiarios, involucrados en los siniestros asignados por General de Seguros, les concedan regalos, invitaciones para comidas en general o espectáculos recreativos, dadas, servicios u otros favores.

5.1.9 Invitaciones a cenas comerciales o de negocios en un marco y ámbito habitual generalmente no implican conflictos de intereses por lo que pueden ser aceptadas. En estos casos deberá estar presente la persona que realice la invitación y los costos de la misma deberán estar dentro de un marco razonable.

5.1.10 En caso de coincidir con Ajustadores de otras compañías, deberá de evitar saludos excesivamente afectuosos.

5.1.11 En todo momento el Ajustador deberá de efectuar su trabajo frente a nuestro asegurado y no tener pláticas personales con otros Ajustadores de otras compañías, si no es en presencia del Asegurado.

5.1.12 El Ajustador no debe influir en las decisiones y declaraciones del Asegurado ni del Tercero, para beneficiar o perjudicar a cualquiera de las partes involucradas.

5.1.13 El Ajustador deberá explicar el procedimiento a seguir en caso de que el siniestro deba continuar su curso ante las instancias legales que así lo amerite.

5.1.14 El Ajustador dará aviso por escrito a la Institución de cualquier cambio de domicilio dentro de los quince días siguientes a que se realice éste.

## 5.2 Obligaciones del Ajustador.

5.2.1 Los Ajustadores proporcionarán a General de Seguros los informes preliminares y el informe final con los resultados de la evaluación de cada siniestro que le sea asignado, indicando las causas del siniestro y demás circunstancias que influyeron en la determinación de la procedencia o improcedencia del pago de la indemnización.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	16/05/2022	2 de 12

5.2.2 El Ajustador dará a conocer a la Institución al menos de forma mensual el status de los siniestros pendientes que tiene a su cargo.

5.2.3 El Ajustador mantendrá confidencialidad sobre la información de los siniestros y clientes y no podrá divulgarla, usarla y/o transmitirla sin el consentimiento previo y por escrito de General de Seguros, a menos que se trate de los empleados, consultores y/o auditores designados por General de Seguros o por el propio Ajustador.

5.2.4 El Ajustador se apegará a los siguientes, Principios y valores de General de Seguros en el desarrollo de sus actividades:

- a) El Ajustador está obligado a proteger el buen nombre de General de Seguros.
- b) El Ajustador mostrará una conducta justa y respetuosa, para con los empleados de General de Seguros y sus clientes.
- c) Todos los informes proporcionados por el Ajustador deberán ser correctos y corresponder a la verdad.
- d) El Ajustador evitará situaciones que puedan causar conflicto de interés; los conflictos de interés que contravengan los intereses de General de Seguros deben ser notificados de forma inmediata al Director de Siniestros de General de Seguros.

### 5.3 Documentos Ajustador

Los siguientes documentos son requisito para poder prestar los servicios de Ajustador a General de Seguros:

#### 5.3.1 Persona Moral

- a) Copia del poder que acredite la personalidad del Representante Legal.
- b) Identificación Oficial del Representante Legal que interviene en la celebración del contrato.
- c) Cédula Fiscal y/o alta ante la SHCP.
- d) 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.
- e) Copia del acta constitutiva, donde se indique que se trata de una sociedad anónima.
- f) Original de contrato de prestación de servicios celebrado.
- g) Currículum, donde pueda constar que presta servicio para otras compañías de seguros.
- h) Registro vigente ante la CNSF.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	16/05/2022	3 de 12

### 5.3.2 Persona Física

- a) Copia fotostática de identificación oficial, vigente, con fotografía.
- b) Copia fotostática del acta de nacimiento o, en su defecto, de la cartilla del Servicio Militar Nacional o del pasaporte vigente;
- c) Copia fotostática de la Clave Única de Registro de Población
- d) Copia fotostática de la Cédula de Identificación Fiscal o, en su defecto, del Alta ante el Servicio de Administración Tributaria;
- e) 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;
- f) Contrato de Prestación de Servicios celebrado;
- g) Currículum
- h) Registro vigente ante la CNSF.
- i) Cuando se trate de un Ajustador extranjero, proporcionará los documentos equivalentes y que le apliquen de acuerdo con la Normatividad vigente en su país de residencia.

## 6. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

Paso	Responsable	Entrada	Verbo	Descripción	Salida	Control	Riesgo
1	Ejecutivo CASTEL	-	Genera	Número de siniestro en el Sistema SIGS en el Módulo reporte de siniestros y automáticamente el radio operador CASTEL recibe datos el siniestro en el Sistema SIGS en el Módulo reporte de siniestros para la asignación de un Ajustador.	DOCUMENTO: Asignación de ajustador.png		

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	16/05/2022	4 de 12

2	Radio Operador CASTEL	-	Notifica	<p>Vía radio o vía telefónica al Ajustador que ha sido asignado a un siniestro, le indica datos preliminares del mismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Número de póliza</li> <li>* Nombre del asegurado</li> <li>* Lugar del siniestro</li> <li>* Breve descripción de los hechos</li> </ul> <p>Nota: Si cuenta con iPad recibe los datos vía Sistema. y si no por vía radio o vía telefónica.</p>	-	C1	R1
3	Ajustador	-	Acude	<p>Al lugar del siniestro para brindar atención al asegurado dependiendo el siniestro.</p> <p>¿El asegurado aún se encuentra en el lugar del siniestro?</p> <p>Sí: Continúa con la actividad 4. No: Continúa con la actividad 20.</p>	-		
4	Ajustador	-	Reporta	<p>Vía radio o vía telefónica al Radio Operador de cabina su arribo, confirmando el número de placas o número de serie del vehículo para su registro en el Sistema SIGS en el Módulo registro de siniestros.</p> <p>Nota: Si cuenta con iPad registra la información de placas y/o serie para registro de arribo en el Sistema SIGS en el Módulo registro de siniestros.</p>	DOCUMENTO: Registro de atencion.png		
5	Ajustador	-	Establece	<p>Contacto con el asegurado y aplica "protocolo de atención" solicitando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Narrativa de los hechos</li> <li>* Licencia de conducir</li> <li>* Carátula de la póliza.</li> </ul> <p>Para identificar tipo de Declaración a utilizar.</p>	DOCUMENTO: Licencia de conducir.pdf  DOCUMENTO: Narrativa de los hechos.pdf  DOCUMENTO: Póliza de automóviles.pdf		

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	16/05/2022	5 de 12

6	Ajustador	-	Identifica	<p>El tipo de declaración que se puede utilizar para la atención del siniestro:</p> <p>Formato Tradicional aplica cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Más de 2 vehículos involucrados o únicamente el asegurado</li> <li>* Tipo de cobertura contratada</li> <li>* Unidades mayores a 4.5 toneladas</li> <li>* Servicio público de pasajeros.</li> </ul> <p>Formato DUA aplica cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Están involucrados solo dos vehículos y asegurados, menores a 4½ toneladas y de uso particular.</li> </ul>	<p>DOCUMENTO: Formato dua.png</p> <p>DOCUMENTO: Formato tradicional.jpg</p>	C2	R2
7	Ajustador	<p>DOCUMENTO: (PRO/ GSE/STS/031 - Atención de siniestro en crucero) Formato dua.png</p> <p>DOCUMENTO: (PRO/ GSE/STS/031 - Atención de siniestro en crucero) Formato tradicional.jpg</p>	Solicita	<p>Al asegurado llenar en el formato (tradicional o DUA ) con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Nombre</li> <li>* Domicilio completo</li> <li>* Teléfonos</li> <li>* Lugar exacto del siniestro</li> <li>* Breve narración de como ocurrió el siniestro</li> <li>* Fecha nombre y firma</li> </ul> <p>Nota: En caso de imposibilidad del conductor para llenar la declaración se solicitará a algún familiar, acompañante mayor de edad o apoderado legal (en caso de ser persona moral), la narración extra oficial y en su caso la obtendrá del Ministerio Público o autoridad competente.</p>	<p>DOCUMENTO: Formato dua.png</p> <p>DOCUMENTO: Formato tradicional.jpg</p>		
8	Asegurado	<p>DOCUMENTO: (PRO/ GSE/STS/031 - Atención de siniestro en crucero) Formato dua.png</p> <p>DOCUMENTO: (PRO/ GSE/STS/031 - Atención de siniestro en crucero) Formato tradicional.jpg</p>	Elabora	<p>Formato DUA o Tradicional, indicando todos los datos mencionados en el paso 7 referentes al siniestro.</p>	<p>DOCUMENTO: Formato dua.png</p> <p>DOCUMENTO: Formato tradicional.jpg</p>		
9	Ajustador	-	Obtiene	<p>Material fotográfico del o los vehículos con cámara digital o iPad de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 4 vértices, frontal y posterior</li> <li>* Directo al daño donde se muestren los mismos amplificando raspones hendiduras o roturas de las mismas</li> <li>* Número de serie (VIN) o calcas</li> <li>* Daños a bienes inmuebles y muebles</li> </ul>	<p>DOCUMENTO: FOTOS DEL VEHICULO.docx</p>		

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	16/05/2022	6 de 12

				<ul style="list-style-type: none"> <li>* Vías generales de comunicación</li> <li>* Lugar del siniestro (cruce)</li> <li>* Carátula de la póliza</li> <li>* C16 Licencia de conducir ambos lados</li> <li>* Tarjeta de circulación</li> <li>* IFE de los lesionados si fuera el caso</li> <li>* Cualquier otro Documento de soporte para el expediente</li> </ul>			
10	Ajustador	-	Analiza	<p>Las circunstancias que originaron el siniestro para determinar la responsabilidad y procedencia del mismo.</p> <p>Inspecciona el lugar del accidente consultando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Preferencias de vialidades y señalamientos de tránsito</li> <li>* Declaración de siniestro</li> <li>* Reglamento de tránsito de la entidad en donde ocurre el accidente</li> <li>* Guía de deslinde de responsabilidad</li> <li>* Correspondencia de daños de los vehículos involucrados</li> <li>* Indicios de colisión, plásticos, materiales</li> </ul> <p>¿Es un siniestro procedente? Sí: Continúa en la actividad 11. No: Continúa en la actividad 23.</p>			
11	Ajustador	-	Valida	<p>Vía radio con el radio operador de CASTEL el estatus de la póliza (cobranza), mediante el Sistema SIGS Módulo de pólizas las coberturas amparadas, vigencias, porcentajes de deducibles de daños materiales, robo o responsabilidad civil.</p> <p>Nota: En caso de que exista o existan inconsistencias en la información, el ajustador informará el detalle al asegurado dejando pendiente la reclamación hasta su aclaración o corrección.</p>			
12	Ajustador	-	Informa	<p>A los involucrados el resultado del análisis técnico del siniestro y determina la responsabilidad con base a la evidencia recabada.</p>	DOCUMENTO: Orden de admision.png		
					DOCUMENTO: Orden de presupuesto.jpg		

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	16/05/2022	7 de 12

				<p>Tipo de responsabilidad:</p> <p>* Asegurado El Ajustador valúa los daños ocasionados para realizar el pago o reparación correspondiente, lo realiza a través de la documentación que corresponda: órdenes de reparación, orden SIPAC, pases médicos.</p> <p>* Tercero afectado En caso de ser vehículos, procede a mostrar el listado autorizado de agencias y talleres con base a la política de asignación para terceros, dentro del listado se encuentran las siguientes políticas; para vehículos en año actual y uno anterior, vehículos de 2 a 8 años de antigüedad y más de 9 años.</p> <p>En caso de bienes inmuebles, procede a elaborar orden de reparación donde se integra la información del siniestro y se lleva a cabo la reparación a través de proveedores en convenio.</p> <p>En caso de que existan lesionados de los vehículos involucrados, elabora y entrega órdenes de admisión a lesionados, podrían ser ambulatorios u hospitalarios.</p> <p>* Tercero Procede a valuar el monto de los daños del vehículo asegurado mediante la consulta vía radio con personal de valuación y acuerda pago de daños con el tercero responsable.</p> <p>Para casos de terceros que cuenten con seguro se verificará, si se cumplen condiciones para determinar el tipo de convenio de pago a aplicar (SIPAC o tradicional) por tipo de cobertura de las pólizas, menos de 4/12 opera un SIPAC si el asegurado opera con cobertura amplia aplica un tradicional, AVA y Afirme son aseguradoras que manejan el trámite tradicional, es cuando alguna de las compañías no se encuentra adherida al convenio SIPAC en este caso la compañía afectada presentará copias simples por el total de la reparación del vehículo afectado.</p> <p>En caso de que reciba en ese momento el pago de los daños ocasionados al vehículo asegurado el ajustador elaborará formato de recibo de ingresos para reportar la recuperación a través de ficha de depósito bancaria.</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	16/05/2022	8 de 12



				<p>En caso de que no reciba el pago, podrá aceptar bienes en garantía con Documentos que acrediten su propiedad y que soporten el daño ocasionado y elaborará formato del contrato de garantía prendaria.</p> <p>Nota: En caso de no llegar a un acuerdo entre las partes involucradas se solicitará la intervención de la autoridad y continuará el proceso legal correspondiente.</p>			
13	Ajustador	<p>DOCUMENTO: (PRO/GSE/STS/031 - Atención de siniestro en crucero) Orden de presupuesto.jpg</p> <p>DOCUMENTO: (PRO/GSE/STS/031 - Atención de siniestro en crucero) Orden de admision .png</p>	Elabora	<p>Y entrega físicamente orden de reparación y pases médicos según corresponda, anexando Documentos de soporte con base a coberturas afectadas como se verifica y verifica si requieren servicios adicionales. Por medio del Sistema SIGS en el Módulo Documento Físico de la póliza, contacta vía radio a través de cabina "consulta de pólizas" por las coberturas que vienen en el reporte del siniestro registrado en el SIGS en el módulo de pólizas.</p> <p>Tipo de Orden: * De pago o reparación sin deducible * Reparación en base a la determinación de responsabilidad * Admisión a lesionados (hospitalarios o ambulatorios)</p> <p>Documentos de Soporte: * Pase médico * Copia de formato de DUA si fuera el caso * Vale de grúa * Orden de reparación</p> <p>Nota: Si el Ajustador cuenta con iPad registrará información e imprime Documentos.</p> <p>¿Requiere servicios adicionales? Sí: Continúa con la actividad 14. No: Continúa con la actividad 17.</p>	<p>DOCUMENTO: Formato dua.png</p> <p>DOCUMENTO: Orden de admisión a lesionados.jpg</p> <p>DOCUMENTO: Orden de admision.png</p> <p>DOCUMENTO: Orden de presupuesto.jpg</p>		
14	Ajustador	-	Reporta	Vía radio o vía telefónica al Radio Operador CASTEL el servicio adicional requerido.			

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	16/05/2022	9 de 12

				<p>Servicios adicionales: * Ambulancia * Grúa * Patrulla * Asistencia legal (abogado)</p> <p>Nota: El ajustador permanecerá con el asegurado hasta que el servicio adicional arribe al lugar del siniestro.</p>	-		
15	Ajustador	-	Determina	<p>Los daños y que el monto no excede al máximo autorizado para ofrecer opción de pronto pago.</p> <p>Nota: Si cuenta con iPad elabora valuación de daños, enviando por correo electrónico valuación a valor GS si no cuenta con iPad este proceso lo realiza el Radio Operador CASTEL</p> <p>¿Procede opción de pronto pago? Sí: Continúa en la actividad 16. No: Continúa en la actividad 17.</p>	-		
16	Ajustador	-	Elabora	<p>Y entrega orden de pago al asegurado o tercero afectado para que acuda a las oficinas de General de Seguros y reclame la indemnización.</p> <p>Fin del Proceso</p>	-		
17	Ajustador	-	Solicita	Al asegurado llenar la encuesta de servicio y aviso de privacidad	DOCUMENTO: Encuesta.docx		
18	Asegurado		Contesta	<p>Encuesta de servicio, agregando comentarios adicionales en caso de así requerirlo acerca del servicio y atención proporcionada por:</p> <p>* El ajustador * Ejecutivo CASTEL * Operador de servicio adicional</p>	-		
19	Ajustador	-	Reporta	<p>Vía radio o vía telefónica al radio operador de CASTEL la clasificación del cierre de siniestro e indica detalles del mismo:</p> <p>* Acuerdos entre involucrados * Pronto pago (si aplica) * Envío a unidad de reparación * Envío de lesionados a hospitales o clínicas * Recuperaciones * Convenios sipac o tradicional</p>	-		

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	16/05/2022	10 de 12

				<p>Nota: Si cuenta con iPad registra información de cierre y envía al Sistema SIGS al Módulo clasificación de siniestro. Si no, el cierre lo realiza el Radio Operador CASTEL.</p> <p>Fin del proceso.</p>			
20	Ajustador	-	Contacta	<p>A cabina para solicitar que localicen al Asegurado vía telefónica y le puedan proporcionar la nueva ubicación.</p> <p>¿Asegurado localizado? Sí: Continúa en la actividad 21. No: Continúa en la actividad 26.</p>	-		
21	Radio Operador CASTEL		Indica	Al Ajustador la nueva ubicación del Asegurado.	-		
22	Ajustador	-	Acude	A la nueva ubicación proporcionada por el radio operador para brindar atención al Asegurado.	-		
23	Ajustador	-	Informa	<p>Resultado del análisis técnico a los involucrados y solicita al asegurado plasmar de manera escrita el desistimiento de la reclamación.</p> <p>¿El Asegurado está de acuerdo? Sí: Continúa con la actividad 25. No: Continúa con la actividad 24.</p>	DOCUMENTO: Carta desistimiento. pdf		
24	Ajustador	DOCUMENTO: (PRO/GSE/STS/031 - Atención de siniestro en cruceo) Carta desistimiento. pdf	Entrega	<p>Orden de reparación condicionada e informa que no se procederá hasta realizar el análisis correspondiente. Este tipo de análisis es por algún problema administrativo y es marcando en la orden de reparación.</p> <p>Regresa a la actividad 17.</p>	DOCUMENTO: Carta desistimiento. pdf		
25	Ajustador	DOCUMENTO: (PRO/GSE/STS/031 - Atención de siniestro en cruceo) Carta desistimiento. pdf	Firma	Escrito desistiendo de manera voluntaria a la reclamación.	DOCUMENTO: Carta desistimiento. pdf		
26	Ajustador	-	Espera	En la ubicación asignada inicialmente esperando nuevas instrucciones por parte del Radio Operador de CASTEL	-		

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	16/05/2022	11 de 12

				<p>Nota: En caso de que no se localice al asegurado 30 min posteriores al arribo del ajustador, el siniestro se registrará en SIGS en el Módulo de clasificación de siniestros por el Radio Operador como no localizado.</p> <p>Fin del proceso.</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

## 7. REGISTROS

- Expediente del Ajustador

## 8. LINEAMIENTOS LEGALES

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

## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía de Deslinde para las Compañías de Seguros
- Condiciones Generales y Especiales de las Pólizas
- Reglamento de Tránsito de las diferentes entidades Federativas.

## 10. INDICADORES.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	16/05/2022	12 de 12