

# Manual de políticas para la operación de Ajuste

## Dirección de Siniestros Autos



Fecha	Revisión	Página	Código
18/06/2020	02	1/6	MPO-DTD-SDSA-01

# Manual de Políticas para la Operación de Ajuste Sinestros Autos

**Dirección Técnica de Daños**

# Manual de políticas para la operación de Ajuste

## Dirección de Siniestros Autos



Fecha	Revisión	Página	Código
18/06/2020	02	2/6	MPO-DTD-SDSA-01

## 1. Reporte de Siniestros

Para efectos de la prestación del servicio de ajuste, se considerará como Asegurado al conductor del vehículo amparado en la póliza.

Todo reporte de siniestros deberá ser canalizado al Centro de Contacto independientemente de que el Agente, el Broker o Corredor y/o el Asegurado llame directamente a algún centro regional, sucursal u oficina matriz. Los ajustadores locales o foráneos no están autorizados a tomar reportes iniciales de siniestros. Los números telefónicos para su atención son los siguientes:

- **Ciudad de México y área Metropolitana:** 55 91 77 50 50
- **Resto del país:** 800 849-3917

### 1.1 Atención del Centro de Contacto

Todos los reportes de siniestros autos deben ser atendidos inmediatamente por el personal del Centro de Contacto, quien invariablemente debe verificar el estado de la póliza y realizar la pronta asignación de los servicios de acuerdo al tipo de siniestro del que se trate, debiendo proporcionar al asegurado la atención y asesoría necesaria.

### 1.2 Asignación de Ajustadores

El área de Asignación de Seguros Atlas, S.A. será responsable de la correcta designación de ajustadores, proporcionando la opción más viable para la atención de acuerdo a la ubicación y naturaleza del siniestro. Ya sea de forma presencial o remota, siempre será garantizada la oportuna atención y asesoría al Asegurado.

## 2. Atención del Siniestro

### 2.1 Inicio de la atención

Antes de iniciar su procedimiento de ajuste, el Ajustador deberá presentarse e identificarse con el asegurado, verificar el estado de salud del conductor así como de sus acompañantes con el fin de garantizar la salud de éstos.

Una vez hecho lo anterior, el ajustador deberá identificar el vehículo, escuchar del conductor los hechos ocurridos y circunstancias del siniestro.

Si cree necesaria la asistencia de Servicio Médico, el ajustador tiene la facultad de solicitar a través del área de Asignación un servicio de esta naturaleza.

Será obligación del Ajustador entregar al asegurado el **“FOLLETO EXPLICATIVO DE LOS DERECHOS DEL ASEGURADO”** y resolver cualquier duda que tenga sobre el mismo.

Fecha	Revisión	Página	Código
18/06/2020	02	3/6	MPO-DTD-SDSA-01

### 2.2 Vehículo Asegurado

Posteriormente, el ajustador deberá solicitar al asegurado o conductor del vehículo asegurado los siguientes documentos con el fin de identificar la unidad y al conductor.

- Tarjeta de Circulación
- Licencia del Conductor

Es responsabilidad del ajustador en conjunto con el Operador de Cabina del Centro de Contacto que la información de VIN y placas se capture de forma correcta; y que los datos del vehículo como marca, modelo y versión correspondan a los datos de identificación de la tarjeta de circulación y en especial al registrado en la carátula de la póliza.

### 2.3 Vehículo Asegurado

También se deberán registrar los mismos datos de los vehículos terceros (VIN, placas, marca, tipo y modelo del vehículo).

## 3. Valuación de los daños

El ajustador deberá verificar los daños de la unidad asegurada y los vehículos involucrados a consecuencia del siniestro, así como señalar los daños preexistentes. Para esto es necesario que el ajustador tome las fotografías suficientes, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

### 3.1 Fotografías

Las fotografías de un expediente de siniestros autos, deberán de ser tomadas de la siguiente forma:

- En el lugar de ocurrencia de los daños de los vehículos (en los casos en que el siniestro haya sido reportado en un lugar distinto al de ocurrido, será responsabilidad del ajustador acudir al lugar del siniestro a fin de recabar la evidencia necesaria).
- Fotografías que muestren daños que no pudieran ser vistos en la anterior.
- Tomar los cuatro ángulos de los vehículos involucrados (asegurado y terceros)
- Fotografías panorámicas que muestren el lugar donde ocurrió el accidente.
- Fotografía de la póliza y licencia del conductor
- Señalamientos del cruce

### 3.2 Llenado de la Declaración Universal de Accidente (DUA)

Después de identificar al asegurado y de escuchar los hechos ocurridos y circunstancias del siniestro, el Ajustador deberá entregar al Asegurado el Formato "Declaración Universal de Accidente" (DUA) la cual deberá llenar con una descripción de los hechos ocurridos de la manera más detallada. Esta declaración deberá ser revisada y firmada por el asegurado y el ajustador que lo está asistiendo, pudiendo ser ésta en forma digital o física dependiendo del tipo de servicio proporcionado.

El ajustador deberá recabar y registrar correctamente de forma clara y precisa la información del siniestro atendido verificando que coincidan todos y cada uno de los datos del vehículo

# Manual de políticas para la operación de Ajuste

## Dirección de Siniestros Autos



Fecha	Revisión	Página	Código
18/06/2020	02	4/6	MPO-DTD-SDSA-01

asegurado y tercero, tanto el número de serie y como el número de motor. Es muy importante que el asegurado proporcione un número telefónico donde se le pueda localizar así como un correo electrónico de contacto.

En la “DUA” el ajustador deberá señalar en el croquis los siguientes conceptos:

- Lugar del accidente
- Croquis del siniestro (Posición y trayectoria de los vehículos involucrados)
- Sentido de la Circulación de los vehículos
- Avisos y señalamientos preventivos del Lugar del Accidente
- Cruces de vías de tren
- Puentes peatonales
- Vías primarias y secundarias
- Siniestro en carretera o cruce
- Nombre y firma del ajustador

### 3.3 Estimación de Daños

Será obligación del ajustador estimar el costo de los daños del vehículo especificando las coberturas afectadas a causa del accidente y determinar los daños preexistentes en el Volante de Admisión al Taller.

Además de incluirlo en el Volante de Admisión, es obligación del Ajustador estimar los daños en todos los siniestros atendidos y establecer dicha estimación por escrito en la “DUA” a fin de abrir las reservas necesarias.

### 3.4 Identificación de Coberturas

Es responsabilidad del ajustador que al momento en que se atiende un siniestro se verifiquen las coberturas contratadas en la póliza y aplicar los criterios de alcance de éstas de acuerdo a las Condiciones Generales de la Póliza.

## 4. Solicitud de servicios.

El ajustador y/o personal autorizado por Seguros Atlas, S.A. estarán facultados para solicitar los servicios de Grúa, Ambulancia, Abogados y Médicos que se requieran en el momento de la atención de un siniestro a través del área de Asignación o en caso de emergencia por medio de la red de proveedores de servicio con los que cuenta Seguros Atlas, S.A.

# Manual de políticas para la operación de Ajuste

## Dirección de Siniestros Autos



Fecha	Revisión	Página	Código
18/06/2020	02	5/6	MPO-DTD-SDSA-01

### 4.1 Servicio Médico y Ambulancias.

El Servicio Médico se proporcionará en el caso de que la póliza tenga contratada la cobertura requerida, y solo con los proveedores previamente autorizados por **Seguros Atlas, S.A.**

Estos servicios solamente podrán ser solicitados por personal de Asignación a solicitud del ajustador cuando así lo determine en el crucero.

### 4.2 Grúas por colisión.

El personal de Asignación deberá solicitar la grúa que corresponda siempre que el ajustador así lo determine y lo requiera. Cuando el daño de la unidad asegurada sea menor al deducible o tenga cobertura limitada, será responsabilidad del Centro de Contacto solicitar este servicio por medio de la cobertura de Asistencia.

En caso de traslados para terceros el gasto de la grúa será a cargo de Seguros Atlas S.A., siempre y cuando la responsabilidad haya sido de nuestro asegurado y cuente con cobertura.

### 4.3 Abogados.

Es responsabilidad del personal de Asignación solicitar los servicios jurídicos que correspondan siempre y cuando el ajustador lo solicite; será necesario verificar que el proveedor legal asignado a la póliza sea el correcto.

## 5. Determinación de la responsabilidad del accidente.

La responsabilidad del accidente se determinará de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Seguro, Guía de Deslinde de Responsabilidad y Reglamento de Tránsito vigente en la entidad de que se trate y Legislación local y ésta será de acuerdo al dictamen pericial que realice el ajustador; sin embargo, bajo ninguna circunstancia se obligará al asegurado a que acepte la responsabilidad del siniestro y será obligación del ajustador proporcionar al conductor o asegurado el apoyo de la asistencia legal con la que cuente la Póliza de Seguro para iniciar el trámite ante las autoridades correspondientes y deslindar la responsabilidad.

En toda negociación que realice el ajustador con terceros y representantes de otras aseguradoras, siempre se buscará favorecer los intereses de Seguros Atlas S.A. y de nuestro asegurado, debiendo estar presente en toda negociación.

### 5.1 Determinación de responsabilidad por parte del Ministerio Público

Cuando las partes involucradas en el siniestro no acepten su responsabilidad de común acuerdo, la determinación de la responsabilidad será de acuerdo a lo que determine el Ministerio Público Local, Federal y/o Juez Cívico correspondiente al lugar donde ocurrió el accidente, conforme al peritaje técnico. Es responsabilidad del ajustador cerciorarse que el asegurado no haya llegado a un acuerdo o negociación con el tercero.

Fecha	Revisión	Página	Código
18/06/2020	02	6/6	MPO-DTD-SDSA-01

## 6. Expedición de Órdenes y Cuestionario de Atención.

Después del análisis de daños y deslinde de responsabilidad, el ajustador deberá generar los volantes necesarios y proporcionar la orientación necesaria para el inicio de la gestión de las coberturas reclamadas, en caso de que su reclamación no proceda, el ajustador le explicará el motivo de ésta decisión.

De ser procedente el siniestro, el ajustador podrá emitir (según corresponda) las siguientes órdenes:

- Volante de Admisión al Taller,
- Servicio de Grúa,
- Volante de Atención Médica,
- Volante de Atención Jurídica,
- Inventario,
- Convenio SIPAC o Tradicional
- Recibo de pago de daños.

### 6.1 Cuestionario sobre la Atención del Siniestro (Servicio Ajuste).

Cuando el ajustador finalice el servicio de ajuste, deberá solicitar al asegurado llenar de forma clara y precisa el “**CUESTIONARIO DE SERVICIO**” el cual deberá quedar firmado de puño y letra por parte del asegurado y éste será aplicado por cada siniestro atendido.

## 7. Siniestro por Robo.

### 7.1 Atención de Reportes de Siniestros por Robo.

Una vez que el asegurado reporte el siniestro por robo al Centro de Contacto, será obligación del asesor telefónico asignar de forma inmediata un ajustador y un abogado con el objetivo de iniciar la averiguación previa correspondiente, por lo que será responsabilidad conjunta asesorar y acompañar al asegurado a iniciar el procedimiento legal, así como en los casos de acreditación de propiedad.

El ajustador deberá recabar la siguiente documentación:

- Acta ante el Ministerio Público correspondiente a la Demarcación o Municipio donde ocurrió el robo, o su caso el número de averiguación previa
- Aviso ante las autoridades federales que tengan bajo su responsabilidad la vigilancia y resguardo de los Caminos.
- Acta de robo presentada en el país de procedencia (Tratándose de vehículos con placas turista o de franja fronteriza).
- Copia de la Factura o Carta factura.
- Cuestionario de Robo
- Copia de la Tarjeta de circulación

# Manual de políticas para la operación de Ajuste

## Dirección de Siniestros Autos



Fecha	Revisión	Página	Código
18/06/2020	02	7/6	MPO-DTD-SDSA-01

Si al asegurado le faltara alguno de los documentos anteriormente señalados, se le deberá proporcionar el servicio correspondiente y posteriormente se le solicitarán para que haga entrega y se pueda dar seguimiento a su reclamación.

Será responsabilidad del ajustador y/o abogado informar de manera inmediata en cuanto tenga conocimiento del número de averiguación previa, denuncia o reporte.

### 7.2 Hoja de Orientación al Asegurado

El ajustador deberá entregar la hoja de orientación al asegurado, en la cual manifiesta la documentación que deberá presentar al efectuar sus trámites de indemnización, así como los trámites que debe de seguir en caso de localización de su unidad, debiendo obtener la firma de conocimiento del asegurado.

Es responsabilidad de los Supervisores de Ajuste Local y Foráneo y/o Supervisores Operativos de los Centros Regionales, verificar que en la declaración se tenga recabada la firma de conformidad del asegurado por la orientación recibida, en caso contrario deberá comunicarse de inmediato con el asegurado manifestándole los errores encontrados en la documentación presentada al ajustador, así como la documentación pendiente de entregar para su oportuna revisión.

## 8. Valores.

**Espíritu de Servicio:** Dar lo mejor de nosotros mismos es la única forma de satisfacer plenamente las expectativas de nuestros clientes, tanto internos como externos, así como de nuestros colaboradores.

**Justicia:** Buscar objetiva e imparcialmente la verdad, para otorgar a cada quién lo que le corresponde.

**Honestidad:** Dar un trato ético a nuestros clientes, crea un ambiente de confianza y preferencia por nuestra compañía.

**Imparcialidad:** El deber que tienen los ajustadores de ser ajenos a los intereses de las partes en controversia.

**Respeto:** Reconocer, aceptar y valorar las cualidades de nuestros clientes y sus derechos en todo momento.

**Confidencialidad:** Es el cuidado que se debe guardar respecto a la divulgación de la información, garantizando el acceso solo a las personas autorizadas para ello.

**Profesionalismo:** Dar cumplimiento las normas establecidas de forma ordenada y pulcra, siempre con una conducta intachable hacia nuestros asegurados.