



## AJUSTE DE SINIESTROS AUTOS

## INDICE

<b>INDICE</b> .....	<b>2</b>
<b>A. POLÍTICAS GENERALES</b> .....	<b>3</b>
1 Ficha del Proceso .....	3
2 Objetivo .....	4
3 Alcance .....	4
4 Políticas Generales .....	4
5 Glosario de Términos .....	8
1 ATENCIÓN POR AJUSTE REMOTO .....	12
1.1 Políticas .....	12
1.2 Narrativa .....	13
2 ATENCIÓN POR AJUSTE PRESENCIAL .....	15
2.1 Políticas .....	15
2.2 Narrativa .....	16
3 DETERMINACIÓN DE PROCEDENCIA Y DESLINDE DE RESPONSABILIDADES .....	20
3.1 Políticas .....	20
3.2 Narrativa .....	21
4 ATENCIÓN DE SINIESTROS DE ROBO .....	24
4.1 Políticas .....	24
4.2 Narrativa .....	25
5 CONCLUSIÓN DEL SINIESTRO .....	26
5.1 Políticas .....	26
5.2 Narrativa .....	27
6 ENTREGA Y VALIDACIÓN DE EXPEDIENTES DE SINIESTROS .....	28
6.1 Políticas .....	28
6.2 Narrativa .....	29
7 RESGUARDO DE EXPEDIENTES FÍSICOS DE 1RA ATENCIÓN .....	32
7.1 Políticas .....	32
7.2 Narrativa .....	33
8 ATENCIÓN DE SINIESTROS RC USA .....	35
8.1 Políticas .....	35
8.2 Narrativa .....	36
<b>B. CONTROL DE CAMBIOS</b> .....	<b>37</b>

## A. POLÍTICAS GENERALES

### 1 FICHA DEL PROCESO

<b>Tipo</b>	Negocio	<b>Dirección a la que pertenece</b>	Indemnizaciones Autos
<b>Macroproceso</b>	indemnizaciones Autos	<b>Propietario</b>	Director de Indemnizaciones Autos
<b>Proceso</b>	Ajuste de Siniestros Autos		

#### Objetivo

Estandarizar los procedimientos para llevar a cabo el proceso de atención de siniestros Autos de manera que se garantice:

- La adecuada atención de la situación y correcta documentación del siniestro.
- El registro correcto en sistemas de coberturas afectadas y reservas de siniestros.
- La correcta determinación de responsabilidades del siniestro de acuerdo con Reglamento de Tránsito y Guía de Deslinde.
- La correcta validación de la documentación generada o recibida dentro de un siniestro al igual que su adecuado resguardo.

#### Procedimientos Asociados

#### Normativa Asociada

Procedimiento	Responsable
Atención por Ajuste Remoto	Gerente de Siniestros Autos / Gerente de Indemnizaciones Autos
Atención Presencial	Gerente de Siniestros Autos / Gerente de Indemnizaciones Autos
Determinación de Procedencia y Deslinde de Responsabilidades	Gerente de Siniestros Autos / Gerente de Indemnizaciones Autos
Atención de Siniestros de Robo	Gerente de Siniestros Autos / Gerente de Indemnizaciones Autos
Conclusión de Siniestro	Gerente de Siniestros Autos / Gerente de Indemnizaciones Autos
Entrega y Validación de Expedientes de Siniestros	Gerente de Siniestros Autos / Gerente de Indemnizaciones Autos
Resguardo de Expedientes Físicos de 1era Atención	Gerente de Siniestros Autos / Gerente de Indemnizaciones Autos
Atención de siniestros RC USA	Gerente de Siniestros Autos / Gerente de Indemnizaciones Autos

- MPP Cabina Indemnizaciones Autos
- MPP Valuación Remota Autos
- MPP Administrativo Indemnizaciones Autos
- MPP Coordinación Jurídica
- MPP Coordinación Médica
- MPP Pagos Ex -Gratia
- MPP Recepción y Venta de Garantía Prendaria
- MPP Administración de Deducibles Autos

#### Inicio

#### Fin

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de reporte de siniestro por parte de Cabina al Ajustador.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre del reporte de siniestro por parte del Ajustador en Ajustador Móvil o Sistema de Cabina RSI.</li> </ul> |
|--|---|

## 2 OBJETIVO

Estandarizar los procedimientos para llevar a cabo el proceso de atención de siniestros Autos de manera que se garantice:

- La adecuada atención de la situación y correcta documentación del siniestro.
- El registro correcto en sistemas de coberturas afectadas y reservas de siniestros.
- La correcta determinación de responsabilidades del siniestro de acuerdo con Reglamento de Tránsito y Guía de Deslinde.
- La correcta validación de la documentación generada o recibida dentro de un siniestro al igual que su adecuado resguardo.

## 3 ALCANCE

Este manual aplica al personal que labora en el Área Operativa de Ajustes de Indemnizaciones Autos, así como las áreas y personal que tengan alguna relación directa con la misma.

## 4 POLÍTICAS GENERALES

### A. Generales

1. Todos los ajustadores de Seguros Banorte deberán contar con el registro vigente de Ajustador de Seguros en la categoría Tipo AJ-I: Automóviles, emitido por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de conformidad con lo previsto en la Disposición 36.1.1 de la Circular Única de Seguros y Fianzas.
2. Sólo los ajustadores que presenten su cédula vigente emitida por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) o quienes proporcionen evidencia de que ésta se encuentra en trámite, podrán realizar las actividades de atención de siniestros. Para ello, se deberá de coordinar con el área de Recursos Humanos la actualización de dichas cédulas.
3. Todos los ajustadores deberán de tomar y acreditar el "curso de capacitación de ajustadores", mismo que se encuentra disponible en la plataforma de escuela BAP. Este curso deberá de tomarse y acreditarse anualmente.
4. El Ajustador no se encuentra facultado para hablar a Cabina y realizar el reporte de un siniestro. El reporte del siniestro debe ser realizado por el Asegurado mediante las líneas de teléfono del Call Center indicados en la póliza del seguro y, en casos de emergencia extraordinaria, donde el cliente esté lesionado u alguna otra circunstancia por la cual no pueda reportar el siniestro, el Ajustador podrá realizar el reporte del siniestro con aprobación del supervisor de la compañía al cual le reporta sus actividades.
5. La aplicación del convenio SIPAC se hará conforme a los lineamientos y políticas establecidas en el Reglamento SIPAC vigente, dispuesto por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros y Fianzas (AMIS).
6. La aplicación de convenios distintos a SIPAC, se podrá realizar siempre y cuando las aseguradoras involucradas se encuentren legalmente inscrita ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF). Si la cobertura del tercero no cumple con las condiciones de uso del vehículo para aplicar el

- convenio SIPAC, la aseguradora del tercero deberá expedir una Orden Tradicional para la reparación del vehículo y Seguros Banorte se encargará de realizar el trámite de cobro a la otra compañía por el costo total del siniestro.
7. En caso de existir lesionados, estos serán canalizados a cualquier proveedor médico en convenio con Seguros Banorte. Si el lesionado no está limitado en su movilidad y no presenta riesgo para su traslado por sí mismo, podrá ser canalizado a un proveedor médico ambulatorio, cualquier otro caso donde a todas luces sea considerado de riesgo será canalizado a hospital en convenio.
  8. El ajustador, con el fin de direccionar correctamente vehículos a reparación, deberá consultar el directorio de agencias y talleres vigente, así como asignar el centro de reparación desde su dispositivo móvil de acuerdo con la selección previamente realizada por el asegurado.
  9. En caso de que un cliente tenga condición especial y deba enviarse a un centro de reparación que no aparece en catálogo de proveedores, se podrá canalizar con el proveedor solicitado.
  10. El ajustador deberá de realizar invariablemente el inventario de cada uno de los vehículos que sean trasladados en grúa, así como deberá de solicitar la firma de conformidad del cliente, aún y cuando por la naturaleza del siniestro, se deba iniciar proceso legal registrando la leyenda "vehículo en poder de la autoridad" o del proveedor concesionario, recabando firma del asegurado o conductor.
  11. En todos los casos y antes de solicitar un servicio de abogado, se deberá corroborar que se tenga contratada la cobertura Asistencia Jurídica. En caso de ser así, el Ajustador podrá hacer la activación considerando lo siguiente:
    - o Que sea inminente el inicio de la averiguación previa por la falta de aceptación de responsabilidad.
    - o Que se hayan agotado todos los recursos para negociar con el tercero y la autorización de activación de abogado será previamente autorizado por Coordinador de Siniestros.
    - o Cuando el siniestro sea catastrófico.
    - o Cuando haya fallecido algún involucrado.
    - o Cuando el tercero responsable se haya dado a la fuga y se cuente con información suficiente para iniciar un proceso legal en su contra.
  12. Cuando la recuperación se efectúe mediante tarjeta de crédito, el ajustador deberá llenar el formato de "carta de autorización por cargo único", adjuntando copia de la identificación oficial del tarjetahabiente. Una vez terminada la atención del siniestro, deberá enviarlo por correo electrónico al coordinador administrativo de siniestros, perteneciente a la Gerencia Administrativa de Indemnizaciones Monterrey, marcando copia a su Coordinador o Gerente de Siniestros Autos / Gerente de Indemnizaciones Autos.
  13. Para los casos de recuperación en efectivo, el Ajustador deberá depositar en el banco el pago recibido en un plazo no mayor a 24 horas posteriores a la recepción de la recuperación y deberá enviar la copia del recibo de ingreso (Anexo 5).
  14. Únicamente se aceptarán cheques de caja a nombre de Seguros Banorte S.A. de C.V. Grupo Financiero Banorte para los casos de recuperación de

- terceros. El cheque deberá de ingresarse en las cuentas de la compañía en un plazo no mayor a 24 horas.
15. El ajustador deberá buscar que la recuperación a recibir cubra el 100% del importe de daños materiales, gastos médicos o grúas. De los daños materiales, se podrá aceptar como mínimo el 90% del monto valuado mediante la solicitud de la valuación, si la propuesta del monto a recuperar es menor al 90% deberá solicitar autorización al Coordinador de Ajuste o al Gerente de Siniestros Autos / Gerente de Indemnizaciones Autos.
  16. Para efecto de garantizar la correcta y oportuna aplicación de los ingresos por recuperaciones en efectivo, Tesorería deberá reportar diariamente los ingresos pendientes de aplicar en Mizar a todos los Gerentes de Siniestros Autos / Gerentes de Indemnizaciones Autos para validar la aplicación en el sistema y para validar las fichas de ingreso de las recuperaciones contra los siniestros.
  17. Cuando el deslinde carece de elementos para fincar responsabilidad (atenciones tales como cambios de carril, pasadas de alto en cruceros con semáforo ,etc.) y la declaración de nuestro conductor responsabilice al tercero, se buscará la recuperación tal como indica el punto 15, en caso de no contar con los recursos para la recuperación, antes de turnar el siniestro al área jurídica, se solicitará autorización del Coordinador de Siniestros o Gerente de Siniestros Autos / Gerente de Indemnizaciones Autos para hacer la recuperación de por lo menos el valor del deducible. En caso de obtener una recuperación menor al deducible, previo consentimiento del asegurado, este monto será entregado al asegurado y se le entregará una orden de recepción (Anexo 2) con deducible, estampando de puño y letra o con firma digital en la encuesta de servicio (anexo 17) "recibí la cantidad de \$\$\$ por concepto de recuperación de daños así como mi orden de recepción con deducible".
  18. En los casos donde haya una recuperación en efectivo de tercero gestionada por el ajustador, y qué por convenir a los intereses del asegurado solicite el reembolso de dicha recuperación. Se deberá de explicar al asegurado que Seguros Banorte retendrá el 20% por concepto de recuperación de ajuste. Así mismo, deberá de deslindar a Seguros Banorte de cualquier obligación de pago derivada del siniestro en cuestión.
  19. En los casos cuando exista un acuerdo particular entre el asegurado y tercero responsable, el ajustador deberá solicitar al conductor del vehículo asegurado el desistimiento de reclamación ante la compañía de seguros. Para estos casos el ajustador deberá de recabar lo siguiente:
    - a. Desistimiento de Reclamación por pago de daños del tercero responsable.
    - b. En la "Declaración de Accidente", solicitar al conductor del vehículo asegurado o titular de la póliza una de las siguientes leyendas:

**"Recibí la cantidad de XXX como pago de los daños ocasionados a mi vehículo en el siniestro número xxx",**

**"Por así convenir a mis intereses, deslindo a la compañía de seguros de la presente reclamación, ya que es mi deseo llegar a un acuerdo particular con la contraparte"**

20. En caso de que el asegurado tenga cubierto los gastos médicos a ocupantes, no se condicionará la atención médica a la recuperación del daño.
21. Toda garantía prendaria que se acepte como pago de daños al asegurado, deberá contar invariablemente con la documentación que acredite la propiedad de la misma, así como lo concerniente a la identificación del otorgante y el domicilio de éste.
22. Sólo se aceptarán vehículos como garantías prendarias y el valor de los mismos será estimado con base en las guías EBC y Autométrica, además se tomarán en cuenta las condiciones de la unidad.
23. Toda garantía prendaria deberá de cumplir con los requisitos y políticas que se describen en el Manual de Políticas y Procedimientos de Recepción y Venta de Garantías Prendarias.
24. En caso de un desistimiento del asegurado, el ajustador deberá de recabar el documento con el cual el asegurado se desiste del siniestro, mismo que deberá cargarlo en el iPad como parte de la evidencia fotográfica. Si la atención se realizó de manera manual, integra los documentos del desistimiento en el expediente que enviará a su superior inmediato.
25. Cuando el ajustador detecta inconsistencia en la información proporcionada por el asegurado, deberá de notificarlo a su superior inmediato, así como entregar al asegurado el volante de reclamación pendiente indicando que estará condicionado a una supervisión de campo. De la misma manera, el ajustador se encargará de garantizar que se entregue el expediente a su superior inmediato y este a su vez, al área de antifraude.
26. En los casos donde se condicione la atención a una supervisión de campo, no se deberá de garantizar pago alguno a ninguna de las contrapartes involucradas, incluyendo al vehículo asegurado.
27. El Director de Indemnizaciones Autos, será el responsable de designar a la persona que será el encargado de administrar el portal eDUA.
28. El administrador del portal eDUA, será el responsable de garantizar el alta o baja de usuarios de Seguros Banorte.

## B. Formalización del proceso

Al momento en que se asigna el siniestro al ajustador.

## 5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

<b>Accidente Automovilístico</b>	Colisiones, volcaduras y todo acontecimiento que provoque daños físicos al vehículo, producido por una causa externa, violenta, fortuita y súbita.
<b>Administrador eDUA</b>	Es el responsable designado por el Director de Indemnizaciones Autos para realizar procesos de actualización en las plataformas digitales dispuestas por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).
<b>Ajustador</b>	Representante nombrado por la compañía aseguradora que al presentarse el siniestro atiende y auxilia al asegurado a fin de determinar o cuantificar los daños originados por el siniestro, analizando los hechos con toda imparcialidad tomando como base la guía de deslinde y reglamentos de tránsito, así como el contrato de seguro (condiciones generales o especiales de la póliza).
<b>Ajustador móvil</b>	Aplicativo móvil que utiliza el ajustador para la atención electrónica de siniestros a nuestros asegurados a través de un dispositivo digital móvil proporcionado por la compañía aseguradora.
<b>Analista Administrativo</b>	Son los Analistas que reportan a los Gerente de Siniestros Autos / Gerente de Indemnizaciones Autos que pueden ser, Analista Administrativo Autos, Analista de archivo fotográfico, Auxiliar administrativo autos o Auxiliar administrativo integral.
<b>Asegurado</b>	Es la persona física o moral que, obligándose al pago de las Primas estipuladas con la Compañía, tiene derechos sobre la reclamación de los servicios, pagos o beneficios especificados en las coberturas contratadas a consecuencia de un Siniestro. El nombre o razón social aparecen en la carátula de la póliza.
<b>Asesor de robos</b>	Es la persona nombrada por la compañía aseguradora que se encarga de recabar la información relacionada al robo de cara al asegurado, y que no requiere ser un ajustador certificado.
<b>Beneficiario</b>	Es la persona física o moral que al momento de un Siniestro que amerite indemnización, según lo establecido en la Póliza, tiene derecho al pago o servicio correspondiente.
<b>Beneficiario Preferente</b>	Es la persona física o moral que, previo acuerdo con la Compañía y a solicitud del Contratante, tiene derecho al servicio o pago que corresponda a los riesgos de Robo Total o Pérdida Total hasta por el importe de la Suma Asegurada sobre cualquier otra persona. Para que el Beneficiario Preferente tenga derecho a exigir los beneficios contratados, su nombre o razón social deberá precisarse en un endoso, mismo que forma parte integrante de la Póliza.
<b>CAPUFE</b>	Siglas referentes a tramos de carreteras y puentes con administración federal.
<b>Cabina</b>	Departamento de Seguros Banorte encargado de la recepción del reporte del siniestro y de la asignación de los ajustadores.

<b>Centro de Reparación (CDR)</b>	Taller o agencia en convenio con Seguros Banorte.
<b>Colisión</b>	Es el impacto súbito e imprevisto, en un solo evento, del vehículo contra uno o más objetos externos y que como consecuencia cause daños materiales.
<b>Contratante</b>	Aquella persona física o moral que ha solicitado la celebración del Contrato para sí y/o para terceras personas y que además se obliga a realizar el pago de las primas.
<b>Condiciones Generales</b>	Documento que señala los riesgos que ampara la póliza de seguro, riesgos excluidos, así como los derechos y obligaciones del asegurado y Compañía Aseguradora.
<b>Conductor</b>	Cualquier persona física que conduzca el Vehículo, siempre y cuando tenga licencia del tipo apropiado o permiso para conducir el vehículo, expedida por autoridad competente, de acuerdo a la vía de comunicación que se esté utilizando al momento de producirse un Accidente Automovilístico.
<b>Conductor Habitual</b>	Es aquel Conductor autorizado por el Asegurado para utilizar el Vehículo, que se menciona en la Póliza y que cuenta con las características mencionadas en la misma.
<b>Declaración del Asegurado</b>	Sección del formato de Declaración del Accidente (Anexo 1) donde el asegurado proporciona su versión por escrito de como ocurrió el siniestro.
<b>Declaración Universal de Accidentes (DUA)</b>	Formato Institucional reconocido por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros para el deslinde de responsabilidad en un siniestro.
<b>Deducible</b>	Es la participación económica que deberá pagar el Asegurado en cada Siniestro y cuyo monto o porcentaje se encuentra establecido por cada cobertura en la carátula de la póliza.
<b>Número de siniestro</b>	Es la asignación de un número consecutivo en la apertura de un siniestro.
<b>Orden de Recepción</b>	Documento que se entrega al asegurado o tercero en el que se describen los daños del vehículo a consecuencia del accidente, así como daños preexistentes para el ingreso a centro de valuación, agencia o taller.
<b>Orden SIPAC</b>	Tipo de orden que se entrega o recibe entre compañías aseguradoras convenido en un monto específico definido por AMIS. Esta se compone de la copia amarilla firmada por el ajustador responsable de la declaración DUA.
<b>Orden Tradicional</b>	Tipo de orden que se entrega o recibe entre compañías aseguradoras del cual se realiza el cobro o pago total de los daños ocasionados. Si la orden es expedida por Banorte se utiliza el formato de "Orden de Recepción" (Anexo 2).

<b>Pase de Atención Médica</b>	Documento que ampara la atención de lesionados, asegurados o terceros, para ser atendidos en hospitales de convenio. Este documento debe contener los siguientes datos
<b>Pago Express</b>	Tipo de pago en donde se negocia el monto de pago de daños en el lugar del siniestro y se emite el pago en máximo 5 días hábiles una vez teniendo la documentación correspondiente.
<b>Persona Física</b>	Es el individuo que puede asumir derechos y obligaciones, estando en posibilidad de realizar contratos, declaraciones, comparecer ante juicios y pueden actuar en nombre propio o en representación de otra persona física.
<b>Persona Moral</b>	Es una organización de personas que se unen para conseguir un fin lícito con objeto social, pueden contraer obligaciones, gozar de derechos y está formada por personas físicas u otras personas morales.
<b>Póliza</b>	Documento donde se establecen los derechos y obligaciones de la Compañía y del Asegurado. También indica los datos generales del Contratante, Vehículo y riesgos amparados.
<b>Portal eDUA</b>	Es el sistema implementado por AMIS para el reporte de todos los siniestros que se generan por Seguros Banorte.
<b>RC</b>	Abreviación de la cobertura "Responsabilidad Civil".
<b>Reembolso</b>	Cuando nuestro asegurado es responsable, su póliza es de cobertura limitada o de responsabilidad civil y el Tercero se atenderá con su Compañía Aseguradora, por lo tanto, el pago se realizará mediante el convenio que corresponda a la Compañía Aseguradora del Tercero.
<b>Reglamento de Tránsito</b>	Ordenamiento sobre el cual se basa el deslinde de responsabilidad, tomando en cuenta la declaración del asegurado y las especificaciones del crucero.
<b>Siniestro</b>	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 contratada y especificada en la carátula de la póliza.
<b>Sistema Acel/x</b>	Sistema central de gestión de siniestros.
<b>Sistema de Cabina RSI</b>	Sistema de cabina en ambiente web donde se realiza el cierre de siniestros atendidos de manera manual.
<b>Sitio de Accidente</b>	Es el lugar en donde ocurre el accidente de nuestro asegurado.
<b>Sitio de Atención</b>	Es el lugar en donde se atiende a nuestro asegurado, el cual no necesariamente tiene que ser el sitio de accidente.

<b>Subrogación</b>	El Tercero es responsable, la póliza de nuestro asegurado es de cobertura amplia y nuestro asegurado se atenderá con nosotros, por lo tanto, el pago se realizará a través de una Recuperación del Tercero. Si el tercero no está de acuerdo se inicia la averiguación previa correspondiente.
<b>Sábana</b>	El nombre que recibe el Reporte General del Siniestro.
<b>Servicios complementarios</b>	Son servicios adicionales que se pueden requerir para la atención de un siniestro como puede ser envío de grúa, patrulla, abogado, etc.
<b>Suma Asegurada</b>	Es el límite máximo de responsabilidad a cargo de la Compañía para cada una de las coberturas contratadas, determinado desde el momento de contratación del seguro y especificado en la carátula de la póliza.
<b>Tercero</b>	Se refiere a las personas o bienes de personas involucrados en el siniestro que da lugar a la reclamación bajo el amparo de la cobertura de Responsabilidad Civil cubierta por esta póliza y que no viajan en el vehículo al momento del siniestro.
<b>Titular de la Póliza</b>	La persona física o moral cuyo nombre aparece en la carátula de la póliza.
<b>Token</b>	Código alfanumérico proporcionado por cabina que permite al Ajustador realizar la cancelación de un siniestro en la aplicación de Ajustador móvil.
<b>Uso del Vehículo</b>	Son las condicionantes bajo las cuales se debe utilizar el Vehículo de conformidad con lo establecido por el permiso o tarjeta de circulación correspondiente y que sirven para determinar el tipo de riesgo que asumirá la Compañía, así como el costo de la Prima que podrá exigirse.
<b>Guía de deslinde</b>	Herramienta que define criterios con base en los Reglamentos de Tránsito y/o Leyes de Movilidad de los estados que integran la República Mexicana y en la experiencia del sector asegurador para resolver de forma ágil y concreta el conflicto entre las partes involucradas en un siniestro.
<b>Siniestro Improcedente</b>	Es aquel donde el cliente no cumple con alguna obligación contractual (tipo de licencia o de uso; falta de cobertura por ejemplo una adaptación no descrita en la póliza).
<b>Siniestro Rechazado</b>	Es aquel donde el cliente trata de sorprender dolosamente a la Compañía para obtener un beneficio del contrato, ya sea a su favor o de terceros.
<b>Sistema OnBase</b>	Sistema donde se registrados digitalmente los documentos y fotografías generadas por la atención de un siniestro.

# 1 ATENCIÓN POR AJUSTE REMOTO

## 1.1 POLÍTICAS

### A. Generales

Los siniestros que son susceptibles de ajuste remoto serán todos aquellos que, por las condiciones del siniestro, pueden ser atendidos sin la presencia física de un ajustador y que cumpla como mínimo con las siguientes reglas:

- 1 Que no se hayan reportado lesionados.
- 2 Que los vehículos involucrados no presenten daños mecánicos que permitan continuar con su marcha.
- 3 Que no haya presencia de una autoridad.
- 4 Que el asegurado haya aceptado realizar la atención vía remota.
- 5 Que el asegurado esté de acuerdo con la responsabilidad con base en el reglamento de tránsito y condiciones de la póliza.

El ajustador recabará datos que permitan identificar al propietario de cada vehículo involucrado en el siniestro con el fin de tener un registro de las personas que pueden reclamar una indemnización del siniestro y poder comprobar su participación en el mismo.

Por tratarse de una atención vía remota, en el espacio de la firma del asegurado y/o tercero, el ajustador deberá registrar la leyenda ajuste remoto.

### B. Documentación requerida para el proceso de ajuste remoto

La documentación que se requiere para la atención de un siniestro a través de ajuste remoto es la siguiente:

1. Fotografías del vehículo
2. Licencia de conductor
3. Tarjeta de circulación
4. Póliza

## 1.2 NARRATIVA

Responsable	Actividad
Ajustador	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="446 365 1481 449"> <b>1. Recibe asignación del siniestro</b>  Recibe la asignación del siniestro por medio del asignador de siniestros. </li> <li data-bbox="446 470 1481 869"> <b>2. Registra siniestro</b>  Registra número de siniestro y número telefónico del Asegurado en plataforma de BDEO. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="495 596 1481 659">• Si el asegurado puede enviar información a través de la plataforma de BDEO, <b>continúa con la actividad 4</b></li> <li data-bbox="544 667 1481 785"> <b>Nota:</b> La plataforma de BDEO envía mensaje SMS con la liga al Asegurado, el cual deberá cargar la información del siniestro e imágenes solicitadas, de acuerdo con lo que se establece en las políticas generales del proceso en el punto B. Documentación requerida para el proceso de Ajuste Remoto. </li> <li data-bbox="495 806 1481 869">• Si el asegurado no puede enviar información a través de la plataforma de BDEO, <b>continúa con la actividad 3</b></li> </ul> </li> <li data-bbox="446 890 1481 1037"> <b>3. Termina atención remota y solicita asignación presencial</b>  Termina la atención en ajustador móvil como pendiente de trámite y solicita al asignador de cabina reasignarlo para atención presencial. <b>Continúa con Subproceso “Atención por ajuste presencial”.</b> </li> <li data-bbox="446 1058 1481 1247"> <b>4. Revisa Información cargada por el asegurado</b>  Valida que la información haya sido cargada por parte del asegurado. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="495 1142 1481 1184">• Si la información no se cargó correctamente, <b>continúa con actividad 5</b></li> <li data-bbox="495 1184 1481 1247">• Si la información fue cargada correctamente por el asegurado, <b>continúa con actividad 6</b></li> </ul> </li> <li data-bbox="446 1268 1481 1373"> <b>5. Notifica al asegurado ajuste presencial</b>  Notifica al asegurado que acudirá un ajustador presencial, <b>Continúa con actividad 3</b> </li> <li data-bbox="446 1394 1481 1646"> <b>6. Descarga información del siniestro</b>  Descarga información del siniestro en la plataforma de BDEO y verifica que se encuentre completa clara y correcta. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="495 1520 1481 1583">• Si la información está completa y las imágenes son claras, <b>continúa con actividad 8</b></li> <li data-bbox="495 1583 1481 1646">• Si la información recibida es insuficiente o las imágenes no sean claras, <b>continúa con actividad 7</b></li> </ul> </li> <li data-bbox="446 1667 1481 1793"> <b>7. Solicita información faltante</b>  Realiza llamada a Asegurado para solicitar envío de la información a través de la plataforma de BDEO. <b>Continúa con el punto 6.</b> </li> </ol>

Responsable	Actividad
Ajustador	<p><b>8. Verifica datos ingresados con los de la póliza</b></p> <p>Revisa si el número de serie, marca y modelo del vehículo coincide con los datos de la póliza en ajustador móvil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no coincide la información y no puede gestionar su corrección, <b>Continúa con actividad 5.</b></li> <li>• Si coincide la información, <b>continúa con la actividad 9.</b></li> </ul> <p><b>9. Verifica vigencia y cobertura de la póliza</b></p> <p>Valida vigencia de la póliza, cobranza y si cuenta con las coberturas correspondientes al tipo de siniestro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la póliza no está pagada, vigente o no cuenta con la cobertura del riesgo reclamado, <b>continúa con la actividad 10.</b></li> <li>• Si la póliza está pagada, vigente y cuenta con la cobertura del riesgo reclamado, <b>continúa con la actividad 11.</b></li> </ul> <p><b>10. Cambia estatus de la reclamación a pendiente de trámite</b></p> <p>Notifica por llamada telefónica al asegurado que su reclamación queda pendiente de trámite y genera carta de reclamación pendiente en el ajustador móvil y lo manda al asegurado por correo electrónico. <b>Fin del subproceso</b></p> <p><b>11. Determina procedencia del siniestro</b></p> <p>Determina si el siniestro es procedente o no.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no es procedente el siniestro, <b>continúa con la actividad 12.</b></li> <li>• Si es procedente el siniestro, <b>continúa con la actividad 13.</b></li> </ul> <p><b>12. Informa no procedencia del siniestro</b></p> <p>Info-rma por vía telefónica la conclusión y envía por correo electrónico copia de la declaración de accidente a través del ajustador móvil. <b>Fin del subproceso.</b></p> <p><b>13. Envía órdenes de recepción</b></p> <p>Envía Ordenes de recepción por correo electrónico de acuerdo con la responsabilidad determinada por el ajustador a través del ajustador móvil.</p> <p><b>14. Cierra atención del siniestro</b></p> <p>Indica la conclusión del ajuste remoto conforme al catálogo disponible en la plataforma de BDEO. <b>Continua con el subproceso "Conclusión del siniestro".</b></p>

## 2 ATENCIÓN POR AJUSTE PRESENCIAL

### 2.1 POLÍTICAS

#### A. Generales

El ajustador recabará información de las partes involucradas para la determinación de la procedencia del siniestro y deslinde de la responsabilidad del conductor asegurado con base a la guía de deslinde o reglamento de tránsito.

La aplicación del deducible en la cobertura de daño material será invariable de acuerdo con lo establecido en las condiciones generales de la póliza, con excepción de los siguientes supuestos:

- 1 Cuando sea pactado por contrato en la póliza de seguros.
- 2 Cuando se reciba pago de tercero responsable a través de una orden SIPAC o tradicional de su compañía aseguradora.
- 3 Cuando se reciba una recuperación en efectivo del tercero responsable sin seguro.
- 4 Cuando se reciba una garantía prenda que garantice los daños ocasionados al vehículo asegurado.

En los casos donde aplique deducible de responsabilidad civil, este deberá de pagarse en el momento del accidente para proceder con la indemnización a los involucrados, salvo cuando existe endoso de pago de deducible administrativo.

## 2.2 NARRATIVA

Responsable	Actividad
Cabina	<p><b>1. Determina tipo de ajuste</b></p> <p>Determina el tipo de ajustador requerido</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si lo atiende ajustador moto <b>continúa en actividad 2</b></li> <li>• Si lo atiende ajustador auto <b>continúa en actividad 12</b></li> </ul>
Ajustador de Moto	<p><b>2. Se desplaza al lugar del siniestro.</b></p> <p>Recibe asignación por parte del operador de cabina y se traslada al sitio de accidente para la atención del asegurado o su representante.</p> <p><b>Nota:</b> La asignación puede ser por medio de llamada telefónica o por la aplicación Ajustador Móvil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no localiza el vehículo asegurado, <b>continúa en actividad 3</b></li> <li>• Si localiza al vehículo asegurado, <b>continúa en actividad 4</b></li> </ul> <p><b>3. Contacta al asegurado</b></p> <p>Contacta al asegurado vía telefónica y/o recorre vías aledañas para intentar localizar el siniestro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no localiza el vehículo asegurado, <b>continúa con el subproceso Conclusión del siniestro.</b></li> <li>• Si localiza al vehículo asegurado, <b>continúa en actividad 4</b></li> </ul> <p><b>4. Registra arribo al siniestro.</b></p> <p>Registra arribo en Ajustador móvil ingresando la placa, (si la atención es manual realiza llamada al operador de cabina para solicitar el registro).</p> <p><b>5. Verifica información y estatus de póliza.</b></p> <p>Solicita la póliza al asegurado y confirma mediante el aplicativo Ajustador móvil o con Cabina la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de siniestro</li> <li>• Vigencia</li> <li>• Conductor</li> <li>• Serie</li> <li>• Cobertura del seguro</li> <li>• Estatus de la cobranza</li> <li>• Convenios especiales</li> </ul> <p><b>6. Verifica si se requiere ambulancia en el siniestro.</b></p> <p>Verifica si se requiere ambulancia en el siniestro.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que se requiera, solicita los servicios de ambulancia al ejecutivo de servicios de cabina.</p> <p><b>7. Solicita al conductor declaración del accidente.</b></p> <p>Solicita al conductor del vehículo asegurado poner por escrito su versión de lo ocurrido en el siniestro dentro de la Declaración del Accidente (Anexo 1), ya</p>

Responsable	Actividad
	<p>sea a través del sistema de Ajustador Móvil o en documento físico según sea el caso.</p> <p><b>8. Verifica la presencia del ajustador de Auto.</b></p> <p>Verifica la presencia del ajustador de Auto en el lugar del siniestro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si llega ajustador de auto, <b>Continúa con la actividad 11.</b></li> <li>• Si no llega ajustador de auto, <b>continúa con la actividad 9.</b></li> </ul> <p><b>9. Termina la declaración del accidente.</b></p> <p>Termina de llenar el formato de Declaración del Accidente (Anexo 1) ya sea manual o con la aplicación de Ajustador móvil según sea el caso, verificando los daños sufridos por los vehículos involucrados, así como todos aquellos factores que intervinieron en la realización del siniestro y que puedan ser determinantes en el resultado del ajuste.</p> <p><b>10. Toma fotografías de documentos y siniestro</b></p> <p>Toma fotografías de la licencia de conducir, serie del vehículo asegurado y daños causados</p> <p>Continúa el subproceso "Determinación de procedencia y deslinde de responsabilidades".</p> <p><b>11. Entrega expediente del siniestro.</b></p> <p>Entrega expediente a través de la aplicación de Ajustador móvil o declaración física si la atención fue manual y se retira del siniestro.</p>
Ajustador Auto	<p><b>12. Se desplaza al lugar del siniestro.</b></p> <p>Recibe asignación por parte del operador de cabina e inicia desplazamiento al sitio de accidente o cita programada para la atención de nuestro asegurado o su representante.</p> <p><b>Nota:</b> La asignación puede ser por medio de llamada telefónica o por la aplicación Ajustador Móvil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no localiza el vehículo asegurado, <b>continúa en actividad 3</b></li> <li>• Si localiza al vehículo asegurado, <b>continúa en actividad 4</b></li> </ul> <p><b>13. Contacta al asegurado</b></p> <p>Contacta al asegurado vía telefónica y/o recorre vías aledañas para intentar localizar el siniestro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no localiza el vehículo asegurado, <b>continúa con el subproceso Conclusión del siniestro.</b></li> <li>• Si localiza al vehículo asegurado, <b>continúa en actividad 14</b></li> </ul> <p><b>14. Registra arribo al siniestro</b></p> <p>Registra arribo en Ajustador Móvil ingresando los datos completos de las placas.</p>

Responsable	Actividad
	<p><b>Nota:</b> En caso de que Ajustador Móvil no esté disponible, se comunica por teléfono con Cabina e indica el arribo al lugar del siniestro y comparte los datos completos de las placas.</p> <p><b>15. Verifica información y estatus de póliza.</b></p> <p>Solicita la póliza al asegurado y rectifica mediante el aplicativo Ajustador móvil o con Cabina la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de siniestro</li> <li>• Vigencia</li> <li>• Conductor</li> <li>• Serie</li> <li>• Cobertura del seguro</li> <li>• Estatus de la cobranza</li> <li>• Convenios especiales</li> </ul> <p><b>16. Valida si se requiere ambulancia en el siniestro.</b></p> <p>Valida si se requiere ambulancia en el siniestro.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que se requiera, solicita los servicios de ambulancia al ejecutivo de servicios de cabina.</p> <p><b>17. Revisa si existe Ajustador de moto asignado.</b></p> <p>Valida si hay un ajustador que haya atendido previamente el siniestro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el siniestro fue atendido por ajustador de moto, <b>continúa con la actividad 21</b></li> <li>• Si el siniestro no fue atendido por ajustador de moto, <b>continúa con la actividad 23.</b></li> </ul> <p><b>18. Recibe información del ajustador motos</b></p> <p>Recibe transferencia de datos por la aplicación de Ajustador móvil o recibe la declaración física del accidente si la atención fue manual y lo firma para que la moto se pueda retirar.</p> <p><b>19. Verifica si existe información adicional por recabar</b></p> <p>Verifica la información que le proporciona el ajustador motos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si toda la información ya fue recabada por el ajustador de moto, continúa con el subproceso "Determinación de procedencia y deslinde de responsabilidades"</li> <li>• Si hay información faltante por recabar del siniestro, <b>continúa con la actividad 23.</b></li> </ul> <p><b>20. Solicita al conductor declaración del accidente.</b></p> <p>Solicita al conductor del vehículo asegurado poner por escrito su versión de lo ocurrido en el siniestro dentro de la Declaración del Accidente (Anexo 1), ya sea a través del sistema de Ajustador Móvil o en documento físico según sea el caso.</p> <p><b>21. Termina de llenar el formato de declaración del accidente.</b></p>

Responsable	Actividad
	<p>Termina de llenar el formato de Declaración del Accidente (Anexo 1) ya sea manual o con la aplicación de Ajustador móvil según sea el caso, verificando los daños sufridos por los vehículos involucrados, así como todos aquellos factores que intervinieron en la realización del siniestro y que puedan ser determinantes en el resultado del ajuste.</p> <p><b>22. Toma fotografías de del documento y siniestro.</b></p> <p>Toma fotografías de la licencia de conducir, serie del vehículo asegurado y daños causados</p> <p>Continúa con el subproceso <b>“Determinación de procedencia y deslinde de responsabilidades”</b>.</p>

### 3 DETERMINACIÓN DE PROCEDENCIA Y DESLINDE DE RESPONSABILIDADES

#### 3.1 POLÍTICAS

##### A. Política 1

Si el asegurado o conductor aceptan haber incurrido en alguna falta que origine el rechazo del siniestro, de ser posible, se deberá recabar por escrito el desistimiento de su parte en el que libere a Seguros Banorte de toda responsabilidad.

##### B. Política 2

En los siniestros donde se determine la responsabilidad de nuestro asegurado, el Ajustador podrá pactar pago en sitio sin importar el tipo de bien dañado (automóviles, bardas, plumas, puestos ambulantes, bicicletas, etcétera) siempre y cuando notifique al Supervisor de siniestros y el monto del pago no exceda el monto estipulado en la Tabla de Autorizaciones Indemnizaciones Autos.

##### C. Política 3

Como mínimo indispensable, el ajustador deberá generar ya sea digital o físicamente, la Declaración de accidente y fotografías asociadas al siniestro.

Decretada la responsabilidad del siniestro, se procederá a la entrega o recepción de órdenes si así lo amerita, así como documentos que se pueden generar dependiendo de las características del siniestro, pudiendo ser:

- Orden de Recepción (Anexo 2)
- Declaración del Accidente (Anexo 1)
- Pase Médico (Anexo 7)
- Volante de Grúa (Anexo 6)
- Inventario (Anexo 4)
- Recibo de ingresos (Anexo 5)
- SIPAC (Código QR o documento) u Orden Tradicional
- Carta de Desistimiento (Anexo 8)
- Garantía Prendaria (Anexo 14)
- Aviso de privacidad
- Encuesta de servicio (Anexo 17)

La expedición de cualquier orden o formato institucional deberá contener nombre y firma del ajustador, así como de quien acepta el documento.

**Nota:** cuando el ajuste sea realizado de forma remota no se tendrá la firma del interesado. En esos casos la orden deberá tener la leyenda "Ajuste Remoto".

### 3.2 NARRATIVA

Responsable	Actividad
<p>Ajustador Auto/Moto</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Valida vigencia de la póliza.</b>  Valida que la póliza esté vigente y pagada <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la póliza no está vigente o presenta problemas de cobranza, <b>continúa con la actividad 2.</b></li> <li>• Si la póliza está vigente y pagada, <b>continúa con la actividad 3.</b></li> </ul> </li> <li>2. <b>Informa al asegurado que no se puede solicitar servicios</b>  Informa al asegurado que no puede afectar las coberturas contratadas en la póliza y entrega “Volante de Reclamación Pendiente” (Anexo 11). <b>Continúa con el subproceso “Conclusión del Siniestro”.</b></li> <li>3. <b>Determinar la procedencia del siniestro.</b>  Valida las coberturas amparadas y las circunstancias del accidente para determinar procedencia del siniestro <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no existe impedimento para la procedencia del siniestro, <b>continua con la actividad 5</b></li> <li>• Si por las circunstancias del siniestro la póliza no lo ampara, <b>continua con la actividad 4.</b></li> </ul> </li> <li>4. <b>Explica improcedencia y entrega copia de declaración</b>  Explica de la improcedencia al asegurado y le entrega copia de su declaración de accidente (Anexo 1). <b>Continúa con el subproceso 5 “Conclusión de siniestro”.</b></li> <li>5. <b>Valida la declaración proporcionada por el conductor del vehículo asegurado.</b>  Valida que la declaración no contenga inconsistencias ni información falsa con el fin de hacer incurrir en error a la compañía de seguros o que demuestre que no proporcionó información oportuna sobre los hechos que dieron origen al siniestro <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no detecta ninguna inconsistencia en la declaración, <b>Continúa la actividad 11.</b></li> <li>• Si detecta que la declaración del conductor fue inexacta <b>continúa con la actividad 6.</b></li> </ul> </li> <li>6. <b>Rechaza el siniestro.</b>  Rechaza la procedencia del siniestro</li> <li>7. <b>Solicita desistimiento correspondiente</b>  Solicita el desistimiento del siniestro <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de estar de acuerdo el asegurado. <b>Continúa en actividad 8</b></li> <li>• En caso de no estar de acuerdo el asegurado. <b>Continúa en actividad 9</b></li> </ul> </li> <li>8. <b>Recaba firma de desistimiento</b>  Recaba firma del asegurado en carta de desistimiento (Anexo 9). <b>Continúa con el subproceso “Conclusión de siniestro”.</b></li> </ol>

Responsable	Actividad
	<p><b>9. Entrega volante de reclamación pendiente</b>  Entrega al asegurado Volante de Reclamación Pendiente (Anexo 11)</p> <p><b>10. Solicita supervisión de campo</b>  Solicita supervisión de campo en el expediente (Ver MPP Coordinación Jurídica). <b>Continúa con el subproceso 5 “Conclusión del Sinistro” (FIN).</b></p> <p><b>11. Define responsabilidad del siniestro</b>  Valida si el asegurado es responsable con base a lo establecido en la Guía de Deslinde para las Compañías de Seguros AMIS o reglamento de tránsito, registra en Ajustador Móvil o Cabina la circunstancia que corresponde al tipo de accidente y el acuerdo al que se llegó con la contraparte.</p> <p><b>12. Indica al asegurado responsabilidad en el siniestro</b>  Indica al asegurado la responsabilidad en el siniestro con base en la Guía de Deslinde para las Compañías de Seguros AMIS o al reglamento de tránsito local / federal según corresponda</p> <p><b>13. Valida si existe acuerdo entre los involucrados.</b>  Valida si existe acuerdo entre los involucrados para el deslinde de responsabilidades  Si no hubo acuerdo entre los involucrados, <b>Continúa con la actividad 15.</b>  Si hubo acuerdo entre los involucrados, <b>Continúa con la actividad 14.</b></p> <p><b>14. Se gestionan órdenes de acuerdo con responsabilidad</b>  Se reciben o se entregan órdenes de acuerdo con la determinación de la responsabilidad y <b>continúa con el subproceso de “Conclusión del siniestro”.</b></p> <p><b>15. Solicita intervención de autoridades competentes</b>  Solicita la intervención de las autoridades competentes para iniciar proceso legal ante un juez cívico o ministerio público según sea el caso.</p> <p><b>16. Solicita autorización para asignación de un abogado.</b>  Acompaña al asegurado a la instancia legal que corresponda y solicita al Coordinador de Ajustes su autorización para asignación de un abogado.</p>
Coordinador de Ajustadores	<p><b>17. Valida si procede la asignación de un abogado.</b>  Valida si procede la asignación de un abogado de acuerdo con las condiciones generales de la póliza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si autoriza la asignación de abogado, <b>continúa con la actividad 19.</b></li> <li>• Si no autoriza la asignación de abogado, <b>continúa con la actividad 18.</b></li> </ul> <p><b>18. Rechaza asignación de abogado</b>  Rechaza la asignación del abogado e indica al ajustador que deberá de continuar con la atención al asegurado. <b>Continúa con la actividad 13.</b></p>
Ajustador Auto/Moto	<p><b>19. Solicita a Cabina la asignación de un abogado.</b></p>

Responsable	Actividad
	<p>Solicita a Cabina la asignación de un abogado al asegurado.</p> <p><b>20. Entrega el expediente al abogado</b></p> <p>Entrega expediente al abogado a cargo del siniestro para continuar la atención del asegurado a través del Manual de Políticas y Procedimientos de la Coordinación Jurídica. <b>Continúa con el subproceso 5 Conclusión del Siniestro”.</b></p>

## 4 ATENCIÓN DE SINISTROS DE ROBO

### 4.1 POLÍTICAS

#### A. Políticas atención Robo

En los casos correspondientes a Robos Totales o parciales y, salvo a demoras por la autoridad, el Ajustador/Asesor de robos deberá proporcionar en un tiempo máximo de 48 horas el número de averiguación previa a Cabina.

El Ajustador/Asesor de robos deberá registrar la estimación del valor de la unidad asegurada conforme a la guía EBC en un lapso no mayor a 24 horas.

Si la atención se realizó de manera manual, el Ajustador/Asesor de robos deberá entregar el expediente al área jurídica con:

- Aviso de robo
- Declaración de robo
- Identificación del cliente
- Póliza

Si la atención es a través del ajustador móvil, el Ajustador/Asesor de robo deberá de garantizar que la información quede resguardada en el sistema de archivo OnBase, así como deberá dar aviso al Coordinador Jurídico encargado de la zona.

## 4.2 NARRATIVA

Responsable	Actividad
Ajustador / Asesor de robos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Acude a atender el siniestro</b> Recibe llamada por parte del Operador de Cabina y acude a atender el siniestro.</li> <li>2. <b>Verifica que el asegurado haya levantado las denuncias correspondientes.</b> Verifica que el asegurado haya levantado las denuncias correspondientes. <b>Nota:</b> Si el asegurado no ha levantado las denuncias correspondientes, lo acompaña para reportar el robo ante el Ministerio Publico.</li> <li>3. <b>Toma la declaración al asegurado</b> Toma la declaración al asegurado en la aplicación de Ajustador Móvil o manual, según sea el caso.  Solicita al asegurado indicar escribir los hechos ocurridos en la declaración de robo (Anexo 19).</li> <li>4. <b>Entrega el instructivo al asegurado.</b> Entrega al asegurado el “Instructivo para trámite de pago por robo” (Anexo 14) para continuar con la reclamación, solicitando firma de recibido.</li> <li>5. <b>Valida si existe alguna irregularidad en el expediente</b> Valida si existe alguna irregularidad en el expediente del siniestro vs. declaración del asegurado. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si existe alguna irregularidad, <b>continúa en actividad 7.</b></li> <li>• Si no existe irregularidad, <b>continúa en actividad 6.</b></li> </ul> </li> <li>6. <b>Informa a cabina número de averiguación previa</b> Registra el número de averiguación previa en Ajustador Móvil o Sistema de Cabina RSI y continúa con el subproceso “Conclusión de siniestro”.</li> <li>7. <b>Llena formato de análisis de factibilidad</b> Llena el formato de Análisis de Factibilidad Supervisión de Campo (Anexo 10)</li> <li>8. <b>Entrega expediente del siniestro al área Jurídica</b> y entrega el expediente del siniestro al área jurídica para realizar la supervisión de campo (Ver Manual de Políticas y Procedimientos Coordinación Jurídica) y continua con el subproceso “<b>Conclusión de siniestro</b>”.</li> </ol>

## 5 CONCLUSIÓN DEL SINIESTRO

### 5.1 POLÍTICAS

N/A

## 5.2 NARRATIVA

Responsable	Actividad
<p>Ajustador moto/auto</p>	<p><b>1. Integra expediente y elabora informe del ajustador.</b></p> <p>Integra el expediente del siniestro y elabora el formato "Informe del Ajustador" (Anexo 12) manual o a través de la aplicación de Ajustador Móvil según sea el caso, registrando la información complementaria del siniestro e indicando las circunstancias relevantes del accidente.</p> <p><b>Nota:</b> Si el siniestro requirió intervención de un supervisor de campo lo indica en el expediente manual o en la aplicación de Ajustador Móvil según sea el caso.</p> <p><b>2. Realiza afectación de coberturas.</b></p> <p>Afecta las coberturas correspondientes en la aplicación de Ajustador Móvil o en sistema de RSI según sea el caso.</p> <p><b>3. Realiza cierre del siniestro.</b></p> <p>Realiza el cierre del siniestro en la aplicación de Ajustador móvil y si la atención fue manual lo realiza en el sistema de Cabina RSI.</p> <p><b>Nota:</b> Si el registro y el cierre del siniestro se realiza en Ajustador Móvil o Sistema de Cabina RSI, la información correspondiente a la operación eDUA será enviada automáticamente a AMIS.</p> <p><b>4. Envía expedientes a la plaza.</b></p> <p>Entrega el expediente del siniestro al Analista Administrativo. Continúa con subproceso "Entrega y validación de expedientes de siniestros".</p> <p><b>Nota:</b> Si la atención fue por medio de Ajustador móvil los documentos generados se enviarán automáticamente a resguardo en Onbase al cerrar el siniestro.</p>

## 6 ENTREGA Y VALIDACIÓN DE EXPEDIENTES DE SINIESTROS

### 6.1 POLÍTICAS

#### A. Política 1

Los expedientes de siniestros elaborados por medio de la aplicación Ajustador Móvil quedarán resguardados automáticamente en el Sistema Onbase, al cual se podrá acceder para revisar el expediente. Por otro lado, para los formatos elaborados manualmente, el ajustador entregará los expedientes al Analista Administrativo en un folder con los documentos y fotografías impresas.

- El Ajustador deberá entregar los expedientes físicos de cada día al Analista Administrativo en los siguientes plazos:
  - Hasta 1 día hábil en caso de ser un ajustador que cuente con oficina local.
  - Hasta 2 días hábiles en caso de ser un ajustador que no cuente con oficina local.

El expediente que el ajustador integre para los siniestros de Robo deberá contener la copia de denuncia ante el M.P y aviso de robo.

## 6.2 NARRATIVA

Responsable	Actividad
<p>Ajustador moto/auto/ Asesor de robos</p>	<p><b>Entrega de expedientes por atención de ajustador móvil</b></p> <p><b>1. Valida cierre del siniestro.</b></p> <p>Valida que se haya cerrado exitosamente el siniestro en la aplicación de Ajustador móvil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el siniestro se cerró correctamente, <b>Continúa con la actividad 2.</b></li> <li>• Si el siniestro no se cerró correctamente, <b>Continúa con la actividad 3.</b></li> </ul> <p><b>2. Se envía expedientes a sistemas</b></p> <p>Se realiza automáticamente el envío de información al sistema central de Aysel/X, al sistema EDUA y se envían los documentos generados a OnBase. <b>(FIN)</b></p> <p><b>3. Imprime documentos y genera expediente físico</b></p> <p>Realiza respaldo de los documentos generados en la aplicación de Ajustador móvil y los imprime para generar expediente físico</p> <p><b>Nota:</b> en caso que el siniestro esté en proceso de atención, solicita token a Cabina para cancelar el siniestro en Ajustador Móvil.</p> <p><b>4. Entrega expediente físico.</b></p> <p>Entrega expediente físico al Analista Administrativo</p> <p><b>Continúa con la actividad 7</b> (Entrega de expediente para atención manual).</p>
<p>Analista Administrativo</p>	<p><b>Entrega de expedientes por atención de ajustador móvil</b></p> <p><b>5. Genera listado de siniestros cerrados</b></p> <p>Genera listado de siniestros atendidos y cerrados por la aplicación Ajustador Móvil.</p> <p><b>6. Valida que la documentación esté en resguardo digital.</b></p> <p>Valida que la documentación generada en la atención del siniestro quede registrada en el sistema de OnBase.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si los documentos no quedaron registrados correctamente, <b>continúa con la actividad 7</b></li> <li>• Si los documentos quedaron registrados correctamente, <b>continúa con la actividad 14.</b></li> </ul> <p><b>7. Carga documentos en sistema</b></p> <p>Carga documentos con perfil de OnBase.</p> <p><b>Entrega de expediente por atención manual</b></p> <p><b>8. Valida que el expediente este completo</b></p> <p>Recibe el expediente de los siniestros atendidos y valida que contenga los documentos de acuerdo con las circunstancias del siniestro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el expediente no cuenta con los documentos completos acorde a circunstancias, <b>continúa con la actividad 9.</b></li> </ul>

Responsable	Actividad
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si el expediente cuenta con los documentos completos de acuerdo con la circunstancia, <b>continúa con la actividad 10.</b></li> </ul> <p><b>9. Devuelve expediente al ajustador</b> Devuelve el expediente al ajustador para que lo complemente. <b>Continúa con la actividad 8</b></p> <p><b>10. Valida los expedientes recibidos</b> Valida los expedientes recibidos contra los siniestros atendidos por el ajustador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si existen expedientes pendientes de entrega, <b>Continúa la actividad 11.</b></li> <li>Si no existen pendientes, <b>continua con la actividad 15</b></li> </ul> <p><b>11. Solicita expedientes faltantes</b> Solicita al Coordinador de Ajustadores la entrega de los expedientes faltantes</p>
Coordinador de Ajustadores	<p><b>12. Revisa la causa de la falta de entrega de expediente</b> Valida si la entrega tardía o incompleta está justificada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si la entrega tardía fue justificada, <b>Continua con la actividad 14.</b></li> <li>Si la entrega tardía no fue justificada, <b>Continua con la actividad 13.</b></li> </ul> <p><b>13. Sanciona al ajustador conforme a políticas</b> Levanta las sanciones que correspondan. (Ver sección " B" de Políticas Generales "Sanciones o penalizaciones a ajustadores").</p> <p><b>14. Solicita expedientes faltantes</b> Solicita al ajustador la entrega de expedientes faltantes y envía al Analista Administrativo de Indemnizaciones. <b>Continua con la actividad 8.</b></p>
Analista Administrativo	<p><b>15. Ordena expedientes de siniestros por costo.</b> Ordena los expedientes recibidos separando los que fueron cerrados con o sin costo (no aplica en siniestros atendidos por Ajustador Móvil).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si el expediente es sin costo, <b>Continúa la actividad 16.</b></li> <li>Si el expediente es con costo. <b>Continúa la actividad 17.</b></li> </ul> <p><b>16. Relaciona siniestros en archivo</b> Relaciona los siniestros en un archivo de Excel y lo manda a Archivo Monterrey. <b>(FIN)</b></p> <p><b>17. Separa ordenes SIPAC y tradicionales recibidas</b> separa las órdenes SIPAC y tradicionales recibidas por otras aseguradoras</p> <p><b>18. Envía las órdenes al área de Recuperaciones.</b> Envía las órdenes SIPAC o Tradicionales al área de Recuperaciones. Continúa en <b>MPP Recuperación y pago de Siniestros Otras Compañías</b></p> <p><b>19. Relaciona expedientes.</b> Realiza listado en Excel de siniestros con costo y entrega los expedientes al Coordinador de Ajustadores responsable.</p>

Responsable	Actividad
<p>Coordinador de Ajustadores</p>	<p><b>20. Realiza la revisión técnica del expediente.</b></p> <p>Realiza la revisión técnica del expediente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el expediente no presenta inconsistencias en cuanto a la procedencia del siniestro, <b>continúa la actividad 22.</b></li> <li>• Si el expediente presenta inconsistencias en cuanto a la procedencia del siniestro, <b>continúa la actividad 21.</b></li> </ul> <p><b>21. Envía expediente al supervisor de campo</b></p> <p>Envía por correo electrónico el expediente digital al área jurídica para iniciar supervisión de campo (Ver MPP Coordinación Jurídica), y el expediente físico se manda al Analista Administrativo para su envío al archivo. <b>Continúa el proceso “Resguardo de expedientes físicos de 1ª atención”.</b></p> <p><b>22. Valida si el expediente esta correcto y completo</b></p> <p>Valida que la información y documentación del expediente esté correcta y completa dependiendo de las circunstancias del siniestro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el expediente esta correcto y completo, <b>continúa la actividad 24.</b></li> <li>• Si el expediente esta incorrecto o incompleto, <b>continúa la actividad 23.</b></li> </ul> <p><b>23. Solicita corrección del expediente</b></p> <p>solicita al ajustador complementar o corregir el expediente. <b>Continúa con la actividad 12</b></p> <p><b>24. Firma el expediente</b></p> <p>Sella y firma el expediente como revisado y lo manda al Analista Administrativo para su envío a Archivo Monterrey. <b>Continúa el proceso “Resguardo de expedientes físicos de 1ª atención”.</b></p>

## 7 RESGUARDO DE EXPEDIENTES FÍSICOS DE 1RA ATENCIÓN

### 7.1 POLÍTICAS

- A. General** | El área de Indemnizaciones es responsable de enviar al Archivo los expedientes físicos completos, correctos, en tiempo y forma.

## 7.2 NARRATIVA

Responsable	Actividad
Analista de Archivo	<p><b>1. Recibe expedientes de 1ª atención.</b> Recibe expedientes con su relación de expedientes por parte del Analista Administrativo.</p> <p><b>2. Revisa expedientes recibidos</b> Realiza una revisión aleatoria de la caja de expedientes verificando que contenga los mismos expedientes que se integran en la bitácora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si los expedientes de 1ª atención recibidos no corresponden con la relación de expedientes, <b>Continúa con la actividad 1.</b></li> <li>• Si los expedientes de 1ª atención recibidos corresponden con la relación de expedientes, <b>continúa con la actividad 4.</b></li> </ul> <p><b>3. Solicita aclaración de expedientes</b> Solicita aclaración al Analista Administrativo vía correo electrónico.</p>
Coordinador Administrativo de Siniestros	<p><b>4. Descarga reportes generados.</b> Descarga los reportes para revisión del expediente físico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descarga el Reporte de Siniestralidad de Cabina con las fechas al periodo correspondiente a los expedientes que se recibieron.</li> <li>• Descarga del módulo "Monitor de Siniestros" de Ajustador Móvil el "Reporte General de Siniestros" indicando las fechas correspondientes al periodo de los expedientes que se recibieron.</li> </ul> <p><b>5. Envía reportes generados.</b> Envía por correo electrónico el "Reporte de Siniestralidad" de Cabina y el "Reporte General de Siniestros" a Analista de Archivo. <b>Continúa la actividad 6.</b></p>
Analista de Archivo (Monterrey)	<p><b>6. Carga reportes al sistema.</b> Carga los reportes enviados por el Coordinador Administrativo de Siniestros al Sistema de Gestión de Archivo.</p> <p><b>7. Marca los expedientes recibidos.</b> Selecciona de manera manual los expedientes recibidos en físico en el Sistema de Gestión de Archivo.</p> <p><b>8. Verifica expedientes pendientes de entrega.</b> Verifica en el Sistema de Gestión de Archivo si hay expedientes pendientes por recibirse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si hay expedientes pendientes de recibir, <b>Continúa la actividad 9.</b></li> <li>• Si no hay expedientes pendientes de recibir, <b>continúa la actividad 10.</b></li> </ul> <p><b>9. Solicita expedientes faltantes.</b> Genera reporte de expedientes que no han sido enviados a resguardo y solicita por medio de correo electrónico a los responsables para gestionar su envío.</p>

Responsable	Actividad
	<p><b>10. Registra expedientes que se enviarán a resguardo.</b></p> <p>Registra en el Sistema de Gestión de Archivo los expedientes que serán recolectados por parte del proveedor de resguardo.</p> <p><b>11. Prepara expedientes para su resguardo.</b></p> <p>Ingresas los expedientes a una caja, integra una relación de expedientes y le coloca etiqueta blanca (Anexo 16).</p> <p><b>12. Solicita recolección de expedientes.</b></p> <p>Envía notificación por correo electrónico al proveedor de resguardo para que realice la recolección de las cajas y llena el formato de recolección establecido por el proveedor (Anexo 16).</p> <p><b>13. Entrega las cajas a resguardo.</b></p> <p>Entrega las cajas al proveedor de resguardo de Archivo.</p> <p><b>Fin del subproceso</b></p>

## 8 ATENCIÓN DE SINIESTROS RC USA

### 8.1 POLÍTICAS

N/A

## 8.2 NARRATIVA

Responsable	Actividad
Asegurado	<p><b>1. Reporta siniestro.</b></p> <p>Reporta siniestro al 911 para que acuda la policía y una ambulancia, en caso de ser necesario.</p> <p><b>2. Solicita reporte de los hechos.</b></p> <p>Solicita a la policía un reporte por escrito de los hechos</p> <p><b>3. Reporta siniestro a compañía en USA.</b></p> <p>Reporta siniestro a la compañía aseguradora en USA y comparte datos del siniestro; nombre completo, número de póliza y un teléfono donde pueda ser localizado en México.</p> <p><b>Nota:</b> Hay ocasiones en que el asegurado llama a Cabina de Seguros Banorte, cuando eso sucede se le comenta que debe comunicarse directamente al número de la compañía aseguradora en USA.</p>
Ajustador (compañía en USA)	<p><b>4. Solicita el reporte de los hechos.</b></p> <p>Recibe reporte del siniestro por parte del asegurado y le solicita el reporte de los hechos elaborado por la autoridad.</p> <p><b>Nota:</b> el ajustador de USA no acude físicamente al siniestro, la atención es por vía telefónica.</p> <p><b>5. Valida responsabilidades del asegurado</b></p> <p>Valida si el asegurado es responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el asegurado es responsable, <b>Continúa con la actividad 6.</b></li> <li>• Si el asegurado es afectado, <b>continúa la actividad 7.</b></li> </ul> <p><b>6. Gestiona pago correspondiente</b></p> <p>Gestiona el pago correspondiente a terceros afectados.</p> <p><b>7. Consulta si el asegurado reclama daños del vehículo o lesiones.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si reclama daños o lesiones, <b>continúa la actividad 8.</b></li> <li>• Si no reclama daños o lesiones, <b>continúa la actividad 9.</b></li> </ul> <p><b>8. Informa que debe trasladarse a México para recibir atención</b></p> <p>Informa que debe trasladarse a territorio nacional mexicano para continuar con su reclamación.</p> <p><b>9. Cierra siniestro</b></p> <p>Realiza el cierre del siniestro sin costo</p> <p><b>Fin del subproceso.</b></p>

## B. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Modificación	Descripción del cambio	Autorizado por:
1	20 Ene 2014	Se modifican los puntos 7.2 Políticas del Proceso, 8 Diagrama de Proceso y 9.6 para dar cumplimiento a las observaciones realizadas por el área de Auditoría Interna	Director de Indemnizaciones Autos
2	13 Abr 2016	Se modifican los siguientes puntos: 2 Objetivo 4 Estructura Organizacional 7 Políticas (Se agregan políticas) 7.1 Deberes y Responsabilidades 7.1.1 Ajustador (Responsabilidades) 8. Flujograma (Actualización) 9. Procedimientos 9.1 Atención de Siniestros en Sitio de Accidente / Reporte (se modifica la estructura del procedimiento) 9.3 Expedientes de Siniestros (Se agregan actividades)	Subdirector Regional de Servicio Norte
3	05 Ene 2018	Se agrega punto 7.2.6 "Reclamos bajo amenazas e intimidaciones" Se modificó matriz de riesgos y controles en el punto 10	Director de Indemnizaciones Autos
4	06 Ago 2018	Se modifica Anexo 6 "Inventario de Vehículo".	Director de Indemnizaciones Autos
5	19 Jun 2020	Se realizan modificaciones por observación de auditoría: 1.1 Apartado 7.1 Deberes y responsabilidades, donde se especifica que la documentación de recibo de ingresos u otros documentos se pueden generar en formato físico cuando la atención es manual, o digital si la atención es a través de la aplicación de Ajustador Móvil. 1.2 Procedimiento 9.7 Expedientes de siniestros, donde se especifica que la entrega de expedientes puede ser de dos maneras, física si la atención es manual o digital si la atención se realizó con la aplicación de Ajustador Móvil. 2. Se actualizan procedimientos. 3. Se actualiza el glosario. 4. Se actualizan diagramas. 5. Se actualiza MRC.	Subdirectores Regionales de Servicio Norte y Centro-Sur
6	30/05/2024	Se incluyen los procesos de atención por ajuste remoto y los cambios a las políticas que estos implican.	Director de Indemnizaciones Autos