

**CONTROL DE CAMBIOS**

CLAVE			FECHA DE EMISIÓN
S	IA	ASA	7 de Octubre de 2013

Control de Cambios	Nº de Cambio	Descripción	Fecha de Cambio	Autorizado por
	1	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.	20/01/2014	Director de Indemnizaciones Autos
	2	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)	13/04/2016	Subdirector Regional de Servicio Norte
	3	Se agrega punto 7.2.6 "Reclamos bajo amenazas e intimidaciones" Se modificó matriz de riesgos y controles en el punto 10.	05/01/2018	Director de Indemnizaciones Autos
	4	Se modifica anexo 7 "Inventario de Vehículo".	06/08/2018	Director de Indemnizaciones Autos

**VIGENCIA**

El presente Manual de Políticas y Procedimientos entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Repositorio Normativo de Seguros Banorte S.A. de C.V.

Fecha de Publicación: 24 de Octubre de 2018

## INDICE

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b> .....	<b>1</b>
<b>VIGENCIA</b> .....	<b>1</b>
<b>1 DATOS GENERALES</b> .....	<b>3</b>
<b>2 OBJETIVO</b> .....	<b>4</b>
<b>3 ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>4 GLOSARIO</b> .....	<b>4</b>
<b>5 POLITICAS</b> .....	<b>6</b>
5.1 Políticas del Proceso.....	6
5.1.1 Formalización del proceso.....	9
5.1.2 Normativa Interna asociada al proceso.....	9
5.1.3 Documentación requerida para el proceso.....	10
5.1.4 Niveles de Autorización requeridas en el proceso.....	10
5.1.5 Manejo de excepciones.....	10
5.1.6 Reclamos bajo amenazas e intimidaciones.....	10
<b>6 PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>11</b>
6.1 Atención de Siniestros en Sitio de Accidente / Reporte.....	11
6.1.1 Primer Contacto con el Asegurado.....	11
6.1.2 Determinación de Procedencia.....	12
6.1.3 Deslinde de Responsabilidades.....	13
6.1.4 Pago de Daños al Asegurado y/o Tercero.....	14
6.1.5 Cobro de Daños al Tercero responsable del siniestro.....	16
6.1.6 Conclusión de Siniestro.....	17
6.2 Atención de Siniestros correspondientes a Robos.....	17
6.3 Expedientes de Siniestro.....	19

<b>1 DATOS GENERALES</b>	
<b>Proceso:</b>	Ajuste de Siniestros Autos
<b>Dueño del Proceso:</b>	Director de Indemnizaciones Autos
<b>Sub-Procesos:</b>	<b>Dueño del Sub Proceso:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de Siniestros en Sitio de Accidente / Reporte</li> <li>• Atención de Siniestros correspondientes a Robos</li> <li>• Expedientes de Siniestros</li> </ul>	Gerente de Indemnizaciones Autos  Gerente de Indemnizaciones Autos  Gerente de Indemnizaciones Autos
<b>Cuentas significativas:</b>	<b>Ubicaciones Operativas:</b>
<b>Cuentas de Balance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2121: Reserva Para Obligaciones Pendientes de Cumplir por Siniestros Ocurridos</li> </ul> <b>Cuentas de Resultados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5411: Gastos de Ajustes de Siniestros del Seguro Directo</li> <li>• 5711: Gastos de Ajuste por Administración de Perdidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las oficinas de Indemnizaciones Autos</li> </ul>
	<b>Aplicaciones informáticas:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ADN: Administración Delegada del Negocio (sistema principal de gestión de siniestros)</li> <li>• SOS: Sistema Administrador de Seguros Autos y Daños</li> <li>• OnBase: Sistema donde se almacena todos los formularios y fotografías del Ajustador Móvil.</li> <li>• Acsel X: Sistema Central Autos y Daños</li> </ul>
<b>Descripción del proceso:</b>	
<p>Establecer el procedimiento a través del cual se registrarán los ajustadores para proporcionar el servicio requerido por el cliente de acuerdo al tipo de siniestro reportado, así como proporcionar el conocimiento de la integración correcta de los expedientes para la validación de los siniestros atendidos.</p>	
<b>Inicio y final del proceso:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio: Asignación de reporte de siniestro por parte de Cabina al Ajustador.</li> <li>• Final: Cierre del reporte de siniestro en el sistema ADN por parte del Ajustador.</li> </ul>	
<b>Entradas:</b>	<b>Salidas:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Siniestro generado en ADN</li> <li>• Póliza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de Recepción</li> <li>• Vale de Grúa</li> <li>• Pase Medico</li> <li>• Reporte completo generado en ADN /Informe del Ajustador (virtual)</li> <li>• Expediente de siniestro (físico)</li> <li>• SIPAC</li> <li>• Declaración del Accidente</li> <li>• Recibo de Ingresos</li> <li>• Carta de Desistimiento</li> <li>• Inventario del Vehículo</li> <li>• Garantía Prendaria</li> </ul>

## 2 OBJETIVO

Establecer los lineamientos que deben observar los Ajustadores de Siniestros Autos y 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 al Reglamento de Tránsito y Guía de Deslinde.

## 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.

## 4 GLOSARIO

- **Accidente Automovilístico:** Colisiones, volcaduras y todo acontecimiento que provoque daños físicos al vehículo, producido por una causa externa, violenta, fortuita y súbita.
- **Ajustador:** 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).
- **Asegurado:** 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.
- **Beneficiario:** 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.
- **Beneficiario Preferente:** 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.
- **Cabina:** Departamento de Seguros Banorte encargado de la recepción del reporte del siniestro y de la asignación de los ajustadores.
- **Centro de Reparación (CDR):** Taller o agencia en convenio con Seguros Banorte, acreditado por el área de Recursos Materiales, que debe cumplir con los requisitos que se exigen para reparar vehículos afectados a consecuencia de un siniestro.
- **Colisión:** 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.
- **Contratante:** 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.
- **Condiciones Generales:** Documento que señala los riesgos que ampara la póliza de seguro, riesgos excluidos, así como los derechos y obligaciones del asegurado y Compañía Aseguradora.

- **Conductor:** 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.
- **Conductor Preferente:** 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.
- **Declaración del Asegurado:** Sección del formato de Declaración del accidente donde el asegurado proporciona su versión por escrito de como ocurrió el siniestro.
- **Declaración Universal de Accidentes (DUA):** Formato Institucional reconocido por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros para el deslinde de responsabilidad en un siniestro.
- **Deducible:** Es la participación económica que invariablemente deberá pagar el Asegurado en cada Siniestro y cuyo monto o porcentaje se encuentra establecido por cada cobertura en la carátula de la póliza.
- **Número de siniestro:** Es la asignación de un número consecutivo en la apertura de un siniestro.
- **Póliza:** 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.
- **Pago Express:** Cuando nuestro asegurado es responsable, se propone la negociación del pago del daño en el lugar del siniestro, cuyo monto es determinado por Valuación Remota mediante una valuación y si no rebasa el límite de políticas, se expide un comprobante y el pago se realiza en efectivo.
- **Permisionario:** Persona física o moral autorizada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para ejecutar maniobras de salvamento en tramos carreteros.
- **Persona Física:** 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.
- **Persona Moral:** 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.
- **Reglamento de Tránsito:** Ordenamiento sobre el cual se basa el deslinde de responsabilidad, tomando en cuenta la declaración del asegurado y las especificaciones del crucero.
- **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 contratada y especificada en la carátula de la póliza.
- **Sitio de Accidente:** Es el lugar en donde ocurre el accidente de nuestro asegurado.
- **Sitio de Atención:** Es el lugar en donde se atiende a nuestro asegurado, el cual no necesariamente tiene que ser el sitio de accidente.
- **Subrogación:** 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.
- **Sábana:** El nombre que recibe el Reporte General del Siniestro.

- **Suma Asegurada:** 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.
- **Reembolso:** Nuestro asegurado es responsable, su póliza es de cobertura limitada ó de responsabilidad civil y el Tercero se atenderá con su Compañía Aseguradora, por lo tanto, el pago se realizará por Reembolso a la Compañía Aseguradora del Tercero.
- **Tercero:** 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.
- **Titular de la Póliza:** La persona física o moral cuyo nombre aparece en la carátula de la póliza.
- **Volante de Admisión:** Documento que se entrega al asegurado o tercero en el que ampara daños del vehículo a consecuencia del accidente así como daños preexistentes para el ingreso a centro de valuación, agencia o taller.
- **Volante de Atención Médica:** Documento que ampara la atención de lesionados, asegurados o terceros, para ser atendidos en hospitales de convenio. Este documento debe contener los siguientes datos: Nombre del lesionado, nombre del Ajustador que lo expide y riesgo amparado.
- **Vehículo:** Unidad automotriz descrita en la carátula de la póliza, que por su estructura y condiciones mecánicas es apta para el transporte público o privado de pasajeros o carga. Debe contar con permiso o placa de circulación emitida por autoridad competente. Cualquier otra parte, accesorio, rótulo, conversión o adaptación instalada adicionalmente, requerirá cobertura específica.
- **Uso del Vehículo:** 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.

## 5 POLÍTICAS

### 5.1 Políticas del Proceso

#### Políticas Generales

- El Ajustador no se encuentra facultado para hablar 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 emergencia extraordinaria, donde el cliente esté lesionado u otra circunstancia por la cual no pueda reportar el siniestro, el Ajustador con aprobación del supervisor de la compañía al cual le reporta sus actividades podrá realizar el reporte del siniestro.
- 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.
- Todos los siniestros elaborados digitalmente por medio del Ajustador Móvil quedarán resguardados en el Sistema On base, al cual se podrá acceder para revisar el expediente.

Por otro lado, para los siniestros elaborados manualmente mediante formatos, el Ajustador entregará los expedientes al Coordinador de Ajustadores en un folder con los documentos y fotografías impresas.

- Si el Asegurado o conductor aceptan haber incurrido en alguna falta que origine la improcedencia 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.
- El convenio SIPAC solo aplica para siniestros entre vehículos particulares que cuenten con cobertura amplia. Cuya expedición será por parte de la Compañía responsable, al cual se le aplicara el pago del deducible y cada Aseguradora atenderá a su cliente para reparar el daño del vehículo correspondiente.
- Si la cobertura del tercero no coincide como lo indica el punto anterior, la Aseguradora del tercero deberá expedir una orden para la reparación del auto y Seguros Banorte se encargará de realizar el trámite de cobro a la otra compañía.
- En ningún caso la Compañía autorizará reparaciones para terceros sin seguro.
- Solo se aceptaran vehículos como garantías prendarias y el valor de los mismos será estimado en base a las guías EBC y Autometrica, además se tomarán en cuenta las condiciones de la unidad.
- En los casos correspondientes a robos, el Ajustador deberá proporcionar en un tiempo máximo de 48 horas el número de averiguación previa a Cabina. En los casos correspondientes a recuperaciones de pago de Compañías Aseguradoras o reembolsos a Compañías Aseguradoras, el Ajustador deberá proceder de acuerdo a lo especificado en el MPP Administrativo Siniestros Autos publicado en Intrabap.
- Para efecto de garantizar la correcta y oportuna aplicación de los ingresos por recuperaciones en efectivo, se deberá reportar semanalmente los ingresos pendientes de aplicar en Mizar (Tesorería) a todos los Gerentes de Siniestros para validar la aplicación en el sistema y la conciliación de las fichas de ingreso de las recuperaciones contra los siniestros afectados a fin poder ajustar la nómina de los ajustadores.

### **Recuperaciones en Efectivo**

- En los casos en que el Ajustador efectúe Recuperaciones, éstas deberán ser en efectivo y no en especie; procurándose que sean en una sola exhibición por el monto estimado de los daños y/o lesiones al Asegurado u ocupantes del vehículo asegurado.
- Seguros Banorte expedirá un recibo por este concepto en formato institucional (recibo provisional por recuperación otorgado por la compañía), el cual deberá contener las firmas de:
  - El Asegurado
  - La persona que efectúa el pago y
  - El Ajustador
- El Ajustador deberá ingresar el pago recibido en un plazo no mayor a 24 horas posteriores a la recepción de la recuperación e integrar copia del Recibo de Ingreso con sello de recibido en el expediente del siniestro y/o copia del recibo de ingreso al Gerente de la Zona.

### **Entrega de documentos**

- Decretada la responsabilidad del siniestro se procederá a la entrega o recepción de órdenes si así se amerita y dependerán de las características del siniestro las ordenes involucradas pudiendo ser:
  - Orden de recepción
  - Declaración del Accidente
  - Pase médico
  - Volante de Grúa
  - Recibo de Ingresos
  - SIPAC
  - Carta de Desistimiento
  - Garantía Prendaria
  - Orden de compañía y/o pase medico recibido
  
- La expedición de cualquier orden o formato institucional deberá siempre contener nombre y firma autógrafa del Ajustador así como de quien acepta la orden.

### **Expedientes de Siniestro**

- El expediente de Siniestro que el Ajustador integre para los casos de Robo deberá contener los siguientes documentos:
  - Sabana de Siniestro
  - Copia de denuncia ante el M.P o constancia de hechos
  - Copia de factura de propiedad
  - Copia de tarjeta de circulación, pago de derechos, tenencia y/o refrendo
  - Copia y/o foto de identificación oficial
  - Encuesta de servicio
  - Aviso de accidente
  
- Los expedientes de siniestros producto de Colisiones que sean integrados por los Ajustadores deberán contener los siguientes documentos de acuerdo a si el siniestro es con costo o sin costo.
  
- Los siniestros realizados manualmente se entregarán en un folder con los documentos y fotografías impresas.
  
- Para los siniestros realizados mediante Ajustador Móvil, el Coordinador de Ajuste encontrará los expedientes en el sistema OnBase que se actualiza todos los días.

Siniestro Sin Costo	Siniestro Con Costo
Sábana	Sábana ( <a href="#">Anexo 1</a> )
Declaración del Accidente (donde opere)	Declaración del Accidente ( <a href="#">Anexo 2</a> )
Aviso de Privacidad (donde opere)	Aviso de Privacidad ( <a href="#">Anexo 3</a> )
Encuesta de Servicio(donde opere)	Encuesta de Servicio( <a href="#">Anexo 4</a> )
	Orden de Recepción ( <a href="#">Anexo 5</a> )
	Copia y/o foto de la licencia de manejar
	Foto de las series y/o calcas de los vehículos

- El Ajustador deberá entregar los expedientes armados de cada día al Coordinador de Ajuste en los siguientes plazos:
  - Hasta 3 días hábiles en caso de ser un Ajustador que cuente con oficina local.
  - Hasta 6 días hábiles en caso de ser un Ajustador que no cuente con oficina local.

**Sanciones o penalizaciones a ajustadores por:**

- Expedientes incompletos:
  - Ajustadores internos: En el esquema de compensación variable se descontará el pago de cada siniestro que sea entregado incompleto o de manera extemporánea.
  - Despachos externos: no serán cubiertos los honorarios por concepto de atención para los expedientes incompletos o extemporáneos.
- Falta oportuna de las recuperaciones:
  - Ajustadores internos: desde la aplicación de un Acta Administrativa hasta la baja definitiva de acuerdo al análisis del caso en particular.
  - Ajustadores externos: desde la aplicación de un Acta Administrativa hasta la baja del padrón de proveedores de acuerdo al análisis del caso en particular.

**5.1.1 Formalización del proceso**

Reporte de siniestro completo generado en ADN

**5.1.2 Normativa Interna asociada al proceso**

Manual de Políticas y Procedimientos Cabina Indemnizaciones Autos  
Manual de Políticas y Procedimientos Valuación Remota Autos  
Manual de Políticas y Procedimientos Administrativo Indemnizaciones Autos  
Manual de Políticas y Procedimientos Coordinación Jurídica  
Manual de Políticas y Procedimientos Coordinación Médica  
Manual de Políticas y Procedimientos Pagos Ex -Gratia

### 5.1.3 Documentación requerida para el proceso

Sabana, Declaración del Accidente, Aviso de Privacidad, Folleto de Derechos del Asegurado, fotos de los daños y Encuesta de Servicio

### 5.1.4 Niveles de Autorización requeridas en el proceso

Tabla de niveles de autorización Siniestros Autos publicada en Intrabap en la siguiente ruta: Sector BAP / Control y Cumplimiento/ Manuales / Sector / Contraloría de Pagos / Niveles de Autorización / Seguros /Indemnizaciones Autos.

### 5.1.5 Manejo de excepciones

Los pagos correspondientes a siniestros improcedentes serán autorizados en base al MPP Pagos Ex-Gratia.

### 5.1.6 Reclamos bajo amenazas e intimidaciones

Si durante la atención de un siniestro un empleado, funcionario o colaborador de Seguros Banorte recibe amenazas o intimidaciones de parte de un tercero que presuma la participación de grupos criminales o perciba un riesgo contra su integridad personal por el simple desarrollo de su función laboral, deberá seguir el siguiente protocolo de seguridad:

1. Mantener la calma y no responder a la amenaza o agresión de manera directa.
2. Alejarse inmediatamente de la causa que genere la amenaza o agresión.
3. Desplazarse a un sitio seguro, que le permita resguardarse ante un ataque físico directo.
4. Reportar el incidente inmediatamente a su superior inmediato quién deberá dar aviso al director de su área.
5. Describir los hechos que dieron origen a la amenaza o agresión, escribiendo una nota detallada de los mismos que deberá ser notificada, a la brevedad posible, y en coordinación de su jefe y/o Director, al correo electrónico [AsuntosEspecialesBAP@banorte.com](mailto:AsuntosEspecialesBAP@banorte.com). Los datos mínimos a señalar son:
  - o Datos del siniestro: número de siniestro, número de póliza y cobertura afectada.
  - o Agente o sucursal donde se contrató la póliza.
  - o Descripción de los hechos:
    - Tipo de amenaza o agresión y medio por el cual se recibió ésta.
    - Lugar en donde se recibió la amenaza o agresión.
    - Descripción física de la persona que realizó la amenaza o agresión (en caso que haya sido frente a frente).
    - Parentesco o relación que tenga la persona que realizó la amenaza con el asegurado (en caso de conocerla).
    - Detalles del hecho que permitan conocer la magnitud del mismo.
6. Esperar instrucciones de su jefe para proseguir en su caso, con la atención del siniestro de manera segura.

**6 PROCEDIMIENTOS**

**6.1 Atención de Siniestros en Sitio de Accidente / Reporte**

**6.1.1 Primer Contacto con el Asegurado**

Responsable	Actividad
Cabina	<p>9.1.1.1. Si el Ajustador Móvil está disponible para su uso, se asigna el siniestro mediante éste, sino, se asigna mediante una llamada telefónica.</p> <p>9.1.1.2. Si hay un Ajustador de Moto disponible, primero asigna el siniestro al Ajustador de Moto para que arribe lo más pronto posible y después se asigna al Ajustador de Carro. Si no hay Ajustador de Moto disponible, se asigna al Ajustador de Carro. El proceso de asignación para ambos Ajustadores es el mismo.</p>
Ajustador	<p>9.1.1.3. Recibe una llamada por parte del Operador de Radio Frecuencia para acudir a la atención de un siniestro o bien una alerta en su iPad.</p> <p>9.1.1.4. Inicia desplazamiento a sitio de accidente o cita programada para la atención de nuestro asegurado o su representante. <b>R1</b></p> <p>9.1.1.5. Se comunica con el Operador de Radio Frecuencia para confirmar el arribo al lugar del siniestro y lo comprueba mediante la información de las placas del Asegurado a Cabina o a través de <a href="#">Ajustador Móvil. C1</a></p> <p>9.1.1.6. Si el siniestro fue atendido por Ajustador de Moto, éste realiza transferencia de datos mediante AirDrop con el iPad del ajustador de carro.</p> <p>9.1.1.7. En caso de que se realice de manera manual, recibe la Declaración del Accidente del ajustador de moto y lo firma para que la moto se pueda retirar.</p> <p>9.1.1.8. Se presenta con el asegurado y con el Tercero en su caso. <b>R2 R3</b></p> <p>9.1.1.9. Entrega al Asegurado el Aviso de Privacidad de Seguros Banorte relacionado con la protección de los datos personales del Asegurado para recabar su consentimiento.</p> <p>9.1.1.10. Pide la póliza al asegurado y rectifica con Cabina lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de siniestro</li> <li>• Vigencia</li> <li>• Conductor</li> <li>• Serie</li> <li>• Cobertura del seguro</li> <li>• Status de la cobranza</li> <li>• Convenios especiales</li> </ul> </p> <p>9.1.1.11. Verifica lo ocurrido con el Asegurado para definir si es responsable o no, así como también solicita la versión del tercero. <b>C2</b></p>

Responsable	Actividad
Ajustador	9.1.1.12. En el caso que exista Tercero, le solicitará información si se encuentra asegurado con alguna otra compañía, con la finalidad de prever un posible arreglo entre aseguradoras a través de órdenes con otras compañías (SIPAC, ROC, Convenios Golpe por Golpe). <b>C12</b>
	9.1.1.13. Termina de llenar el formato de Declaración del Accidente (manual/ <a href="#">Ajustador Móvil</a> ), 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. <b>C3</b>
Asegurado	9.1.1.14. Llena en la declaración del accidente la parte de "Datos del Accidente" donde detalla su versión de cómo ocurrió el siniestro.
Ajustador	9.1.1.15. Toma fotos claras de licencia de conducir y series de los vehículos, así como de los daños causados en ambos automóviles. <b>C4</b>
	9.1.1.16. En caso de que el Asegurado o Terceros afectados lo requieran, solicita los servicios de ambulancia al Ejecutivo de Servicios.

### 6.1.2 Determinación de Procedencia

Responsable	Actividad
Ajustador	9.2.1.1. Si la documentación presentada por el asegurado no es la requerida por Seguros Banorte, y el asegurado tiene la cobertura contratada, realiza la entrega de volantes condicionados a la presentación de la documentación faltante. En caso de que no se cuente con la documentación requerida notifica el rechazo del siniestro al asegurado. <b>R4 C5</b>
	9.2.1.2. Si detecta irregularidades por parte del asegurado (choque montado, etc.), llena el formulario de "Carta de Desistimiento" de manera manual o en la aplicación <a href="#">Ajustador Móvil</a> y la entrega al Asegurado. En caso de no contar con irregularidades realiza el deslinde de responsabilidades. <b>C6</b>
Asegurado	9.2.1.3. Firma "Carta de Desistimiento"
Ajustador	9.2.1.4. Si el siniestro es improcedente, explica la causa del rechazo al Asegurado.
	9.2.1.5. Entrega copia del formato de " <a href="#">Declaración del Accidente</a> " con el motivo del rechazo al Asegurado.
	9.2.1.6. Recaba la firma del Asegurado en el formato de " <a href="#">Declaración del Accidente</a> ".
Asegurado	9.2.1.7. Firma " <a href="#">Declaración del Accidente</a> " con el motivo del rechazo.
Ajustador	9.2.1.8. Termina el siniestro como rechazado en la aplicación <a href="#">Ajustador Móvil</a> .
	9.2.1.9. Si el siniestro es procedente, realiza el deslinde responsabilidades.

### 6.1.3 Deslinde de Responsabilidades

Responsable	Actividad
Ajustador	9.3.1.1. Determina el grado de responsabilidad de los involucrados con apoyo de la Guía de Deslinde para las Compañías de Seguros AMIS y/o reglamento de tránsito local, o federal según corresponda. <b>R5</b>
	9.3.1.2. Comunica el resultado del ajuste al Asegurado.
	9.3.1.3. En caso de que exista presencia de alguna Autoridad, asesora al Asegurado para el deslinde de responsabilidades. En caso de que no exista presencia de alguna autoridad valida si el asegurado es o no el responsable.
	9.3.1.4. Si el Asegurado es responsable, realiza el procedimiento de Pago de Daños al Asegurado y/o Tercero descrito en el punto 9.1.4.
	9.3.1.5. Si el Asegurado no es responsable, realiza el procedimiento de Cobro de Daños al Tercero Responsable del siniestro descrito en el punto 9.1.5.
	9.3.1.6. Si no se deslindaron las responsabilidades porque no hubo acuerdo entre las partes involucradas y la autoridad remitió a los conductores al Ministerio Publico, solicita al Ejecutivo de Servicios de Asistencia Legal a través de Ajustador de Dependencia y en caso de no contar con este apoyo a través de IKE Asistencia.
	9.3.1.7. Acompaña al Asegurado al Ministerio Publico.
	9.3.1.8. Presenta al Asegurado con el abogado de la Asistencia Jurídica o ante el Ministerio Publico y se retira.
	9.3.1.9. En caso de que detecte anomalías, canaliza el caso a la Coordinación Jurídica para que lo turne a un Supervisor de Campo de acuerdo a lo descrito en el MPP Investigaciones de Siniestros Autos. <b>C7</b>

#### 6.1.4 Pago de Daños al Asegurado y/o Tercero

Responsable	Actividad
Ajustador	<p>9.1.4.1. En el caso de que la cobertura afectada sea la RC por daños a Terceros y esta tenga deducible, elabora reporte de siniestro.</p> <p>9.1.4.2. Informa al Asegurado que tendrá que pagar el deducible correspondiente para poderle brindar el servicio. <b>R6</b></p>
Asegurado	<p>9.1.4.3. Paga en el lugar del siniestro la cantidad del deducible estipulado en la póliza y verificada por el ajustador en efectivo, cheque de caja o cheque certificado.</p>
Ajustador	<p>9.1.4.4. Entrega Recibo de Ingreso al Asegurado y firma de recibido. <b>C8</b></p> <p>9.1.4.5. En caso de que se realice el pago de daños al Asegurado y/o Tercero, entrega la "Orden de Recepción" para el pago de los daños en el Centro de Valuación.</p> <p>9.1.4.6. Si el Asegurado y/o Tercero solicitan el Pago Express, envía Solicitud de Valuación por correo electrónico al Coordinador de Valuación de acuerdo al Procedimiento descrito en el MPP Valuación Remota y continúa con el servicio.</p> <p>9.1.4.7. Si ambos vehículos cuentan con seguro, entrega "SIPAC" u "Orden para Reembolso" a la compañía afectada. Si el afectado no cuenta con seguro, procede de acuerdo al punto 9.1.4.5. <b>C12</b></p> <p>9.1.4.8. Elabora "Orden de Recepción" (manual / Ajustador Móvil) especificando el porcentaje del deducible sobre valor comercial de la unidad para que el asegurado acuda al Centro de Valuación o alguno de los Talleres en convenio y se realice la valuación del daño.</p> <p>9.1.4.9. Si hay lesiones del Asegurado, Tercero y/o sus ocupantes, expide "Pase Médico" para su atención de acuerdo al procedimiento descrito en el MPP Coordinación Medica Indemnizaciones Autos.</p> <p>9.1.4.10. Calca el número de serie del tercero y lo registra en la Declaración del Accidente, (manual / Ajustador Móvil) y complementa la sección Reporte Ajustador.</p> <p>9.1.4.11. En caso de que el vehículo no pueda circular por sus propios medios, expide el Vale de Grúa (manual / Ajustador Móvil) para que se traslade el vehículo a un Centro de Reparación. Si el vehículo puede circular solicita al asegurado se retire en su vehículo.</p> <p>9.1.4.12. Llena el formulario de "Inventario del vehículo" (manual / Ajustador Móvil) <a href="#">(Anexo 7)</a></p>
Asegurado	<p>9.1.4.13. Firma formulario "Inventario del Vehículo".</p>

Responsable	Actividad
Ajustador	9.1.4.14. Entrega el original de la Orden de Recepción al Asegurado. 9.1.4.15. Firma parte de tránsito y otros formatos en caso de que lo pida la autoridad que esté interviniendo. 9.1.4.16. Entrega el formulario Encuesta de Servicio.
Asegurado	9.1.4.17. Llena el formato de Encuesta de Servicio para que posteriormente se evalúe la calidad y eficiencia con la que se proporcionó el servicio.
Ajustador	9.1.4.18. Al término del servicio, realiza estimación de la reserva en el sistema ADN para hacer el cierre del siniestro y captura los datos complementarios, tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de lesionados</li> <li>• Datos del vehículo del Asegurado</li> <li>• Datos del vehículo del Tercero</li> <li>• En caso de ser afectados, el monto, mercancía o vehículo de recuperación</li> <li>• Si se tramitara como subrogación</li> <li>• Si se tramitara como reembolso</li> <li>• Si queda pendiente</li> </ul> 9.1.4.19. Elabora el formato Informe del Ajustador, (manual / Ajustador Móvil) registrando la información complementaria del siniestro e indicando las circunstancias relevantes del accidente. 9.1.4.20. Integra el expediente de acuerdo al procedimiento descrito en el punto 9.3. 9.1.4.21. Entrega el expediente al Coordinador de Ajustadores.

### 6.1.5 Cobro de Daños al Tercero responsable del siniestro

Responsable	Actividad
Ajustador	<p>9.1.5.1. Verifica la situación del Tercero responsable del siniestro y negocia el cobro de los daños.</p> <p>9.1.5.2. Si el Tercero responsable está asegurado, espera a que llegue el seguro del responsable y acepte la responsabilidad.</p> <p>9.1.5.3. En caso de que el Tercero responsable no este asegurado, se comunica con un valuador y le menciona los daños, el modelo y la marca del vehículo para recibir una estimación de los daños.</p> <p>9.1.5.4. Verifica si puede recuperar del Tercero la cantidad del monto del daño del Asegurado, ya sea en efectivo o garantía prendaria y lo reporta al Ejecutivo de Servicio para su registro en el sistema ADN en el módulo de Recuperaciones o de manera directa en la aplicación Ajustador Móvil.</p> <p>9.1.5.5. En caso de que recupere del Tercero el pago de los daños, solicita por radio el apoyo a un Valuador para la estimación del daño al Asegurado.</p> <p>9.1.5.6. Recupera del Tercero responsable el monto en efectivo y le entrega un Recibo de Ingreso como comprobante.</p> <p>9.1.5.7. <b>Nota:</b> También es posible realizar la recuperación a través del sistema Cabina Web, mediante cobro por tarjeta de crédito.</p>
Asegurado	<p>9.1.5.8. Firma copia del "Recibo de Ingreso".</p>
Ajustador	<p>9.1.5.9. En caso de que no se pueda recuperar la cantidad del monto del daño al Asegurado, requiere a la autoridad presente se actúe conforme a la ley. En caso de que no esté presente la autoridad, solicita al departamento de tránsito a través de Cabina, se presente en el lugar para que se actúe conforme a la ley.</p> <p>9.1.5.10. Si la póliza del Asegurado es de cobertura amplia, expide una "Orden de Recepción" aplicándole su deducible. De lo contrario, notifica al Asegurado que tendrá que recuperar la cantidad del monto del daño por la vía judicial.</p> <p>9.1.5.11. En caso de que se haya fugado el responsable, se hayan obtenido las placas y la póliza del Asegurado sea de cobertura amplia, expide "Orden de Recepción" aplicándole su deducible. En caso de que la póliza no sea de cobertura amplia, notifica al asegurado que el costo del daño correrá por su cuenta.</p>

### 6.1.6 Conclusión de Siniestro.

Responsable	Actividad
Ajustador	<p>9.1.6.1. Explica al Cliente los procesos a seguir.</p> <p>9.1.6.2. Elabora el formato <b>Informe del Ajustador</b>, (manual / <b>Ajustador Móvil</b>) registrando la información complementaria del siniestro e indicando las circunstancias relevantes del accidente.</p> <p>9.1.6.3. Cierra el siniestro.</p> <p>9.1.6.4. Si recibió un pago de deducible por parte del Asegurado o un pago de daños por parte del Tercero responsable, acude al banco o al área de Caja a más tardar 24 horas después y hace entrega del pago realizado por el asegurado o Tercero responsable. <b>C9</b></p> <p>9.1.6.5. Integra el expediente de siniestro de acuerdo al procedimiento descrito en el punto 9.3. En caso de haber recibido un pago de deducible o un pago de daños por parte del Tercero responsable, adjunta el <b>"Recibo de Ingreso"</b> sellado por el banco o el área de Caja. <b>C10</b></p> <p>9.1.6.6. Entrega el expediente del siniestro al Coordinador de Ajustadores.</p>

### 6.2 Atención de Siniestros correspondientes a Robos

Responsable	Actividad
Ajustador	<p>9.2.1. Recibe llamada por parte del Operador de Radio Frecuencia y acude a atender el siniestro.</p> <p>9.2.2. Llega al lugar donde ocurrieron los hechos, toma la declaración al Asegurado y llena el Análisis de Factibilidad. <b>R2</b></p> <p>9.2.3. Verifica que el Asegurado haya levantado las denuncias correspondientes. Si el Asegurado no ha levantado las denuncias correspondientes, lo acompaña para reportar el robo ante el Ministerio Público.</p> <p>9.2.4. Informa al Operador de Cabina el número de averiguación previa y realiza la estimación del valor de la unidad asegurada conforme a la guía EBC.</p> <p>9.2.5. Entrega el expediente del siniestro al área Jurídica. En caso de haber detectado alguna irregularidad, solicita investigación del siniestro. <b>C11</b></p>
Operador de Cabina	<p>9.2.6. Registra el número de averiguación previa en el sistema REPUVE y lo informa al área de Recuperaciones.</p>

Responsable	Actividad
Ajustador	<p data-bbox="391 306 1513 369">9.2.7. Solicita al asegurado la documentación que le informó cabina para integrar el expediente de la siguiente manera:</p> <ul data-bbox="467 394 941 667" style="list-style-type: none"><li>• Sabana de Siniestro</li><li>• Copia de denuncia M.P.</li><li>• Copia de factura de propiedad</li><li>• Copia de tarjeta de circulación</li><li>• Tenencia o refrendo</li><li>• Copia de identificación oficial</li><li>• Encuesta de Servicio</li><li>• Aviso de Accidente</li></ul> <p data-bbox="391 726 1513 789">9.2.8. Levanta declaración del Asegurado en el formato "<b>Declaración del Accidente</b>"</p> <p data-bbox="391 810 1513 894">9.2.9. Entrega al Asegurado el "<b>Instructivo Para Tramite de Pago Por Robo</b>" para que en caso de que no se recupere el vehículo, tramite el pago de su finiquito y Solicita firma de recibido.</p>

### 6.3 Expedientes de Siniestro

Responsable	Actividad
Ajustador	<p>9.3.1. Recibe del Coordinador de Cabina las <b>sábanas</b> de los siniestros reportados el día anterior.</p> <p>9.3.2. Descarga e imprime las fotografías de los siniestros del día anterior. La descarga de fotografías se realiza de los servidores registrados y seleccionados para este propósito. En caso de plazas donde se cuente con el puesto de Archivo Fotográfico, se descarga las fotografías en el servidor asignado y para plazas foráneas donde no se cuente con este puesto, se descargan en el servidor asignado para uso local.</p> <p>9.3.3. Integra expedientes de siniestros. <b>R7</b></p> <p>9.3.4. Entrega expedientes de siniestros armados de cada día al Coordinador de Ajustadores. <b>R8 R10</b></p>
Coordinador de Ajustadores	<p>9.3.5. Recibe expedientes con sábana y fotografías, además de la documentación recabada e integrada. (No aplica en siniestros atendidos por <b>Ajustador Móvil</b>)</p> <p>9.3.6. Ordena los expedientes recibidos y separa los expedientes sin costo. (No aplica en siniestros atendidos por <b>Ajustador Móvil</b>)</p> <p>9.3.7. Separa SIPAC's, tradicionales, Ordenes de Recepción y Pases Médicos entregados o recibidos de otras compañías. (Se aplica en ambos casos)</p> <p>9.3.8. Verifica que se encuentren datos de alta en los sistemas (Cabina Web y SOS) y envía la relación al área de Recuperaciones para su firma de recibido. (Para siniestros en <b>Ajustador Móvil</b> se verifica la carga correcta de datos de compañía tercera en OnBase) <b>C12</b></p> <p>9.3.9. Revisa los expedientes y los coteja contra un reporte de gestión diario generado por el Sistema de Cabina, verificando los siniestros ocurridos en su zona y la fecha de ocurrencia de los mismos como también la entrega de los expedientes en tiempo por parte de los ajustadores. (Para siniestros en <b>Ajustador Móvil</b> se verifica la carga correcta de datos cotejado en OnBase) <b>C13</b></p> <p>9.3.10. Si en el siniestro que se atendió se determinó que el Tercero es responsable, verifica que esté integrada la orden de la otra compañía en el expediente e informa al área de Recuperaciones. En caso de que no se encuentre la orden de la otra compañía, solicita una copia a la otra compañía. <b>C14</b></p> <p>9.3.11. Revisa que el expediente contenga una "Orden de Recepción" (Daños Materiales) y/o Pase Medico (Gastos Médicos) en originales expedidos por la Compañía Aseguradora del Tercero. (Para siniestros en <b>Ajustador Móvil</b> se verifica la carga correcta de datos en OnBase) <b>C15</b></p>

Responsable	Actividad
<p>Coordinador de Ajustadores</p>	<p>9.3.12. Verifica que en la “Orden de Recepción” se haya especificado “Orden de Reembolso” en el concepto de deducible. (Para siniestros en <b>Ajustador Móvil</b> se verifica la carga correcta de datos en OnBase) <a href="#">C16</a></p> <p>9.3.13. Si en el siniestro que se atendió se determinó que el Asegurado es responsable y que se tramitara como Reembolso de Pago a la Compañía Aseguradora del Tercero afectado. Revisa que el expediente contenga una “<b>Orden de Recepción</b>” (Daños Materiales) y/o <b>Pase Medico</b> (Gastos Médicos) en copia expedida por el Ajustador. (Para siniestros en <b>Ajustador Móvil</b> se verifica la carga correcta de datos en OnBase) <a href="#">C17</a></p> <p>9.3.14. Verifica que en la “<b>Orden de Recepción</b>” se haya especificado D.P.A (Daños en Propiedad Ajena) en el concepto de deducible. (Para siniestros en <b>Ajustador Móvil</b> se verifica la carga correcta de datos en OnBase) <a href="#">C18</a></p> <p>9.3.15. Sella y firma los expedientes que estén completos especificando la fecha de recepción y validación de los mismos. (No aplica en siniestros realizados en <b>Ajustador Móvil</b>) <a href="#">C19</a></p> <p>9.3.16. Revisa la relación de expedientes faltantes obtenidos del Sistema de Cabina. (Se valida si son siniestros realizados en <b>Ajustador Móvil</b> o físicos y se solicitan los faltantes) <a href="#">C20</a></p> <p>9.3.17. Solicita expedientes faltantes a los ajustadores correspondientes.</p>
<p>Ajustador</p>	<p>9.3.18. Entrega expedientes faltantes al Coordinador de Ajustadores.</p>
<p>Coordinador de Ajustadores</p>	<p>9.3.19. Recibe expedientes faltantes, verifica los días transcurridos entre la fecha del siniestro y la fecha de entrega del expediente. Aplica las sanciones correspondientes para los siguientes casos: Expedientes entregados de manera extemporánea, expedientes con documentación incompleta o recuperaciones fuera de tiempo. <a href="#">R9</a> <a href="#">C21</a></p> <p>9.3.20. Revisa el reporte de los ingresos pendientes de aplicar en Mizar enviado por Tesorería, verifica la aplicación en sistema y la conciliación de las fichas de ingreso de las recuperaciones vs los siniestros. (Para siniestros en <b>Ajustador Móvil</b> se verifica la carga correcta de datos en OnBase) <a href="#">C22</a></p> <p>9.3.21. De manera semanal, verifica los folios de ingreso entregados a los ajustadores vs ingresos obtenidos en el mismo periodo. <a href="#">C23</a></p> <p>9.3.22. Sella y firma con la fecha de recepción y supervisión los expedientes completos. (No aplica en siniestros realizados en <b>Ajustador Móvil</b>) <a href="#">C24</a></p> <p>9.3.23. Envía los expedientes a digitalización. (No aplica en siniestros realizados en <b>Ajustador Móvil</b>)</p>