

CONTROL DE CAMBIOS

CLAVE			FECHA DE EMISIÓN	ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN
S	SDA	ASDA	28 de septiembre de 2016	11 de septiembre 2020

N.º de Cambio	Descripción	Fecha de Cambio	Autorizado por
1	Se actualiza el punto 7.2.5 Niveles de Autorización requeridos para el Proceso	13- Feb-17	Director de Indemnizaciones Daños
2	Se agrega punto 7.2.7 "Reclamos bajo amenazas e intimidaciones"	05-Ene-18	Director Nacional de Indemnizaciones
3	Se actualizan deberes y responsabilidades. <ul style="list-style-type: none">Se elimina la carta perentoria y se maneja como un avisoSe actualiza el punto 7.2.4 "Cuadro de documentación requerida para tramites de siniestros" Se actualizan los procedimientos de acuerdo con la actividad actual.	11-Sep-20	Director de Indemnizaciones Daños

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: 23 de Septiembre de 2020

INDICE

1	DATOS GENERALES	3
2	OBJETIVO	4
3	ALCANCE	4
4	GLOSARIO	5
5	POLITICAS.....	7
5.1	Políticas del Proceso	7
5.1.1	Políticas Generales.....	7
5.1.2	Formalización del proceso.....	9
5.1.3	Normativa Interna asociada al proceso.....	9
5.1.4	Documentación requerida para el proceso.....	9
6	PROCEDIMIENTOS	12
6.1	Ajuste Interno	12
6.1.1	Siniestros de Banca Seguros / Líneas Personales	12
6.1.2	Siniestros RC Talleres, Actividades e Inmuebles.....	14
6.1.3	Siniestros RC lesionados.	16
6.2	Ajuste Externo.	19
6.2.1	Siniestros Cristales.	19
6.2.2	Siniestros Negocios Corporativos, Grandes Licitaciones y Líneas Comerciales.....	21

1 DATOS GENERALES	
Proceso:	Ajuste de Siniestros Daños
Dueño del Proceso:	Director de Indemnizaciones Daños
Sub-Procesos:	Dueño del Subproceso:
<ul style="list-style-type: none">• Ajuste Interno• Ajuste Externo	<ul style="list-style-type: none">Gerente de Siniestros DañosGerente de Siniestros Daños
Descripción del proceso:	
Atención y análisis (valuación o ajuste) de las reclamaciones de siniestros reportados por parte de los asegurados y/o afectados, para determinar su procedencia.	
Inicio y final del proceso:	
<ul style="list-style-type: none">• Inicio: Asignación de Siniestro por parte de Cabina• Final: Entrega de Expediente para tramite de pago o rechazo del siniestro	

2 OBJETIVO

Establecer las políticas y procedimientos que un ajustador de seguros debe cumplir, para llevar a cabo la evaluación de un siniestro, que permitan a Seguros Banorte determinar tanto la procedencia como el monto de indemnización por los hechos ocurridos en el evento cubierto por el seguro.

3 ALCANCE

El presente manual es aplicable para los ajustadores de seguros en términos de lo dispuesto en el artículo 110 de la LISF.

Este documento se emite en cumplimiento a lo dispuesto en la LISF y CUSF. Su seguimiento y cumplimiento, tiene la finalidad prevista en la regulación mencionada solamente y no significa ni puede entenderse bajo ninguna causa, circunstancia o hecho que se trata de un documento de carácter u origen laboral. Es decir, norma y ordena una actividad específica de la ejecución de un contrato de seguro.

4 GLOSARIO

- **GMM:** Gastos Médicos Mayores
- **Asegurado:** Persona física o moral designada como tal en la carátula de la póliza.
- **Ajustador:** Es aquella persona designada por Seguros Banorte, a quien ésta encomienda la evaluación en la que se establezcan las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro, con el propósito de que Seguros Banorte cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.
- **Ajustadores Designados:** Son los despachos de ajuste expresamente nombrados para la atención de siniestros de la póliza en cuestión.
- **Bienes Asegurados:** Bienes muebles e inmuebles, que se cubren por un seguro en una póliza, bajo ciertas condiciones, coberturas y contra determinados riesgos.
- **Beneficiario:** Persona física o moral, que tiene derecho a la indemnización cuando ocurre un siniestro que sea procedente.
- **Cláusula de Control de Reclamos:** Mediante esta cláusula el reasegurador toma el control total de cualquier arreglo, investigación, negociación y/o ajuste de todos los siniestros de forma directa o a través de una figura designada por él.

Tan pronto el asegurador sea avisado de cualquier reclamo o cualquier situación que pueda resultar en un reclamo. Deberá dar noticia inmediata al reasegurador, el cual al momento de recibir dicha noticia tendrá el derecho de nombrar a sus representantes.
- **Cliente:** es aquella persona física o moral que realiza la transacción comercial denominada compra.
- **CNA:** Centro Nacional de Ajuste.
- **Coaseguro:** Porcentaje establecido en la póliza con el cual participa el Asegurado en la pérdida indemnizable, de acuerdo con las coberturas contratadas. El coaseguro se aplicará sobre la pérdida indemnizable después de haber descontado el deducible y, en su caso, la proporción indemnizable.
- **Comisión Nacional de Seguros y Fianzas:** Órgano público encargado de supervisar que la operación del sector asegurador se apegue al marco normativo, para garantizar los intereses del público usuario.
- **Cuadro de Ajuste:** Es toda la parte del proceso donde se realiza el presupuesto de los daños validando la documentación enviada por el asegurado.
- **Daño:** Pérdida personal o material producida a consecuencia directa de un evento cubierto y conforme a lo previsto en el contrato de seguro que corresponda.
- **Deducible:** % de Participación del asegurado en caso de un evento de pérdida.

- **Endoso:** Cualquier cambio que se le puede hacer a la póliza que el Sistema no ha capturado.
- **Inciso Afectado:** Es todo aquel inciso que está cubierto por la póliza contratada.
- **Indemnización:** Pagos que realizan las aseguradoras a los asegurados a consecuencia de pérdidas o daños a sus bienes o a sus personas.
- **Pase de Atención Médica:** Formato autorizado por Seguros Banorte, el cual se entregará al tercero afectado para que reciba la atención inicial en clínicas/ hospitales de red.
- **Periodo de Gracia:** periodo de tiempo durante el cual, aunque no esté cobrado el recibo de prima, surten efecto las garantías de la póliza en caso de siniestro.
- **Póliza:** Documento prueba del convenio de seguro, conformado por la solicitud del seguro, Carátula de póliza, Certificado individual, en su caso, Condiciones generales y particulares, y endosos; en el cual se establecen los derechos y obligaciones de la Compañía y del Asegurado.
- **Protocolo:** actividades establecidas para garantizar la atención y servicio que se presta a nuestros clientes de manera óptima.
- **Sábana:** El nombre que recibe el Reporte General del Siniestro.
- **Siniestro:** es el acto o evento fortuito, súbito e imprevisto que genera daños amparados en la (s) cobertura (s) de una póliza.
- **Siniestros de Reembolso:** son aquellos en los que el asegurado ya realizó la reposición del o los bienes afectados y solicita el reembolso de los mismos.
- **Tercero afectado:** Individuo que resulta afectado a consecuencia de algún evento en el cual es responsable el Asegurado.
- **Vigencia:** periodo de tiempo previsto en la póliza durante el cual surten efectos sus coberturas.
- **“Proveedor”.** Persona que suministra el servicio de gestión y administración del personal y los procesos dedicados a la operación de los reclamos de siniestros de GMM.

5 POLÍTICAS**5.1 Políticas del Proceso****5.1.1 Políticas Generales**

1. El asegurado debe mandar comprobante de compra o preexistencia de lo reportado como dañado, de lo contrario no se le tomará en cuenta al momento de realizar el presupuesto de Daños.
2. En el caso de un Siniestro atendido por Ajuste Interno, si ya pasaron más de 60 días hábiles sin respuesta de documentos por parte del asegurado, se le envía la Carta Perentoria y se realiza el cierre administrativo del Siniestro en el sistema SOS/Acsel-X.
3. Antes de rechazar un Siniestro porque la póliza no cubre el evento, el Analista de Siniestros debe verificar siempre si la póliza tiene algún endoso vigente en el sistema SOS/Acsel-X.
4. En caso de que un Siniestro de Cristales no proceda, el Analista de Siniestros debe informar vía correo electrónico al proveedor, para que el proveedor sea el encargado de notificarle al asegurado.
5. El Analista de Siniestros debe revisar que la cotización enviada por el proveedor este dentro del listado de costos, autorizada por Recursos Materiales (tabulador).
6. Todos los Ajustadores (tanto internos como externos) de Seguros Banorte deberán contar con el registro vigente de Ajustador de Seguros, 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
7. El ajustador deberá asegurarse que la póliza se encuentre pagada para poder hacer válidas la (s) cobertura (s). El Analista de Cabina de Siniestros Daños podrá condicionar la atención del siniestro cuando la cobertura no se encuentre contratada en la póliza.
8. El ajustador deberá verificar que el cliente entregue en su totalidad, los documentos mencionados en la Carta Solicitud de Documentos entregada. Si los documentos no se encuentran completos o correctos no se podrá dar seguimiento al reclamo.
9. En la solicitud de documentación se deberá incluir una cláusula donde se estipula el tiempo máximo para envío de documentación (2 meses) y en caso de no recibir dicha documentación en el tiempo indicado se realizará el cierre administrativo de la reclamación.
10. El ajustador procurará recabar toda la evidencia de los hechos que le sea posible, de manera que le permita validar los daños que dieron origen a la reclamación y el alcance de la cobertura.
11. Durante la inspección el Ajustador deberá identificar:
 - Ubicación de donde ocurrió el siniestro (fachada, número oficial).
 - Giro del negocio del asegurado (en caso de que no coincida el giro asegurado, el ajustador deberá de notificar a Seguros Banorte en un plazo no mayor de 48 horas).
 - Constatar tipo constructivo. (En caso de que el mismo esté relacionado al siniestro)

- Bienes afectados y/o lesionados.
 - En los siniestros de robo, se debe recabar evidencia de la violencia física en la ubicación amparada.
 - Se toma la declaración al asegurado y terceros (siempre y cuando estén presentes).
 - Levantamiento de inventario (si aplica).
12. El ajustador debe tomar fotografías de todos aquellos elementos que enriquezcan el análisis del siniestro; dichas fotografías podrán ser tomadas por el asegurado y/o ajustador, deben de ser imágenes a color, claras, señalando el origen del daño, los bienes afectados, foto de la fachada de la ubicación.
- De manera enunciativa más no limitativa se mencionan los siguientes puntos a cubrir (Solo los que apliquen al manual a realizarse).
13. El Cuadro de Determinación de Perdida debe ser validado con Seguros Banorte antes de ser presentado al Asegurado y deberá contener el detalle de las partidas siguientes:
- 1) Bienes afectados
 - 2) Cantidad en unidades reclamadas
 - 3) Cantidad en unidades ajustadas
 - 4) Importe reclamado por el asegurado
 - 5) Importe ajustado
 - 6) Depreciación
 - 7) TC en su caso (Tipo de Cambio)
 - 8) Deducible aplicado
 - 9) Coaseguro
 - 10) Reaseguro
 - 11) Subrogación
 - 12) Validación de suma asegurada
14. El informe preliminar sobre las causas del siniestro, en el cual se debe incluir obligatoriamente:
- 1) Datos del Siniestro
 - 2) Resumen de los hechos, Análisis preliminar del siniestro, Dictamen de procedencia o improcedencia y justificación
 - 3) Datos Generales de la póliza
 - 4) Propuesta de reserva
 - 5) Subrogación
 - 6) Salvamento
 - 7) Coaseguro y/o deducible
 - 8) Conclusión
 - 9) Observaciones
 - 10) Nombre y firma del ajustador que atendió el caso
15. El informe preliminar será entregado al Analista de Siniestros Daños para su revisión, en un periodo no mayor a 72 horas hábiles contadas a partir de la notificación del siniestro.
16. El Cuaderno Final de Ajuste deberá contener los siguientes documentos:
- 1) Carátula del cuaderno final
 - 2) Factura de honorarios

- 3) Convenio y finiquito firmado
 - 4) Informe Final de Ajuste
 - 5) Documentación soporte del siniestro
 - 6) Correspondencia intercambiada con el asegurado y relevante en el siniestro
 - 7) Fotografías
 - 8) Póliza
 - 9) Informe preliminar
 - 10) Artículo 492
 - 11) Documentación complementaria
17. El cuaderno final deberá entregarse físicamente a las oficinas de Seguros Banorte.
18. El desglose del deducible deberá quedar especificado en el soporte documental, de la determinación de la pérdida y en el Informe de Autorización.
19. En asuntos relacionados a fallecimiento o lesiones que afecten la cobertura de Responsabilidad Civil, el Analista de Siniestros Daños debe recabar informe médico, comprobantes de los gastos erogados y en su caso la proyección médica que corresponda a fin de tener el sustento para realizar un análisis en conjunto con el Jefe/Gerente de Siniestros Daños y definir el importe a indemnizar con el que a través de Ajustador Externo se realizará un acercamiento con el tercero afectado para proponer un acuerdo para el pago de daños. Antes de proceder con la indemnización, se hará firmar al tercero afectado el finiquito mediante el cual se deslinda de toda responsabilidad tanto al Asegurado como a Seguros Banorte.
20. Si en los asuntos mencionados anteriormente, está de por medio una demanda o si se va a realizar una indemnización extrajudicial por daño moral por un monto mayor a \$1,000,000.00, antes de llegar a un acuerdo con el tercero afectado, se consultará con el área Jurídica para obtener la opinión correspondiente.

5.1.2 Formalización del proceso

La formalización del proceso se da una vez que la reclamación es reportada por el Asegurado al área de cabina y se materializa una vez que es documentada y dictaminada con base en las condiciones de la póliza aplicables al siniestro.

5.1.3 Normativa Interna asociada al proceso

Manual de Políticas y Procedimientos Recuperaciones y Salvamentos Siniestros Daños.
Manual de Políticas y Procedimientos Pagos Ex –Gratia.
Manual de Políticas y Procedimientos Cabina Siniestros Daños
Manual de Políticas y Procedimientos Pago de Siniestros Daños
Manual de Políticas y Procedimientos Atención Medica RC Lesionados
Manual de Políticas y Procedimientos Recuperación de Reaseguro Facultativo y Coaseguro Siniestros Daños
Manual de Políticas y Procedimientos Administración de Reservas de Siniestros Daños
Manual de Políticas y Procedimientos Administración de Deducibles Daños

5.1.4 Documentación requerida para el proceso

5.1.4.1 **Listado de documentación enunciativa mínima necesaria para procedimientos de valuación siniestros daños:**

5.1.4.1.1 Procedimiento de Ajuste Interno:

- Correo electrónico de notificación de seguimiento a Siniestro: Reporte General Siniestros Daños.
- Expediente cedido por Analista de Soporte a Cabina: Sábana (Reporte del Siniestro) y Cobranza de Póliza.
- Póliza: Tenga la suficiente cobertura, cubra lo reportado en el motivo del reporte y no esté vencida.
- Información requerida para reclamación del siniestro de acuerdo con la cobertura afectada.

5.1.4.1.2 Procedimiento de Ajuste Externo:

Despacho de Ajuste Externo:

- Correo electrónico de notificación de seguimiento a Siniestro: Reporte General Siniestros Daños
- Listado de documentos propios de cada Despacho para poder soportar la reclamación, de acuerdo a la cobertura afectada

Analista de Siniestros Daños:

- Informe Preliminar: Datos de la Póliza, datos del siniestro, datos del asegurado, resumen de los hechos y la estimación preliminar de pérdidas
- Informe final de Ajuste y determinación de perdidas
- Documentación soporte: Facturas, inventarios, fotografías, presupuestos, etc.
- Póliza: Tenga la suficiente cobertura, cubra lo reportado en el motivo del reporte y no esté vencida
- Factura de Ajustador Externo

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA TRÁMITE DE SINIESTROS										
Documentación	Cobertura afectada									
	Robo	Extensión de cobertura	Responsabilidad Civil	Equipo Electrónico	Dinero y Valores	Anuncios Luminosos	Incendio, Riesgos meteorológicos, Terremoto	Maquinaria y Equipo	Cristales	Mal uso de TDC
Carta reclamación del asegurado detallando lo ocurrido, haciendo mención de la relación de bienes dañados/ robados y monto de la reclamación	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Copia de la póliza	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Denuncia de robo ante las autoridades	X				X					X
Factura de propiedad de bienes dañados/ robados o comprobante de preexistencia de los mismos	X						X	X		
Presupuesto de reposición de bienes dañados/robados	X						X	X		
Fotografías de los daños ocasionados para ingresar al edificio	X				X					
Declaración del asegurado	X	X	X	X	X	X	X	X		
Relación de bienes robados	X									
Presupuesto de reparación de los bienes dañados/ Factura de reposición de los daños		X	X	X		X	X	X	X	
Fotografías de los daños		X	X	X		X	X	X	X	
Acta del Ministerio Público certificada	X						X			
Parte de bomberos en caso de incendio							X			
Contrato de arrendamiento en su caso							X			
Avalúo (en caso de existir)							X			
Dictamen de perito designado por la asegurado por la aseguradora (en caso de existir)							X	X		
Dictamen de peritos nombrados por las autoridades							X			
Dictamen técnico indicando la causa del daño				X				X		
Copia de factura de adquisición del bien				X				X		
Relación detallada de bienes dañados				X			X	X		
Documentos contables que demuestran el faltante del dinero robado					X					
Alta en IMSS del empleado asaltado					X					
Carta reclamación del tercero afectado dirigida al asegurado			X							
Copia de identificación oficial del afectado (ambos lados)			X							
Art. 492 Personas Morales (comprobante de domicilio no mayor a 3 meses, copia de acta constitutiva, copia de alta en hacienda, copia de Poder otorgado al apoderado de la empresa, copia de identificación oficial del apoderado ambos lados)**	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Art. 492 Personas Físicas (comprobante de domicilio no mayor a 3 meses, Identificación Oficial ambos lados) **	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pase de atención médica (Pago Directo)*			X							
Informe del reclamante*			X							
Nota de urgencias o informe médico del afectado*			X							
Interpretación de estudios del afectado*			X							
Estado de cuenta del hospital *			X							

Las coberturas mencionadas en el recuadro representan las principales que se pueden encontrar en los diferentes tipos de productos, se enlistan las mismas con la finalidad de generalizar y agrupar la mayoría, sin embargo se aclara que no son la totalidad de coberturas existentes.

La documentación descrita en los puntos anteriores, es enunciativa, sin embargo puede variar de acuerdo a las circunstancias del caso y/o a la cobertura afectada

*Para la cobertura de RC por lesiones a terceros

** En el producto de CARDIF/ATM cuentas especiales y protección integral no se solicita

6 PROCEDIMIENTOS

6.1 Ajuste Interno

6.1.1 Siniestros de Banca Seguros / Líneas Personales

Responsable	Actividad
Analista de Siniestros Daños/ Ajustador CNA	6.1.1.1. Recibe la notificación de asignación del siniestro de acuerdo con el rol establecido y el expediente del Siniestro por parte de Cabina.
	6.1.1.2. Valida la cobertura y cobranza de la póliza en sistema SOS/Acsel-X.
	6.1.1.2.1. Si la póliza cumple contacta al Cliente vía telefónica y solicita la documentación correspondiente a la cobertura afectada. Realiza el registro de la estimación de la reserva inicial en sistema SOS/Acsel-X. Continúa con actividad 7.1.1.3.
	Nota: En la solicitud de documentación se incluye cláusula donde se estipula el tiempo máximo para envío de documentación y en caso de no recibir dicha documentación en el tiempo indicado se realizará el cierre administrativo de la reclamación.
	6.1.1.2.2. Si la póliza no cumple, elabora "Carta Rechazo" y entrega al asegurado.
	Nota: En caso de no contactar al cliente vía telefónica se contacta por correo electrónico.
	6.1.1.3. Realiza registro del siniestro en Bitácora CNA
	6.1.1.4. Verifica si se obtuvo respuesta del asegurado con la documentación solicitada.
	6.1.1.4.1. En caso de recibir documentación y que se encuentre completa. Continúa con la actividad 7.1.1.5.
	6.1.1.4.2. En caso de No recibir respuesta realiza el cierre administrativo del Siniestro (como se indica en la cláusula de solicitud de documentación).
	Nota: Si el siniestro lo requiriere se solicitará documentación complementaria.
	6.1.1.5. Valida que la documentación enviada por él asegurado sea procedente de acuerdo con las condiciones generales del producto.
	6.1.1.5.1. Si es procedente se analiza presupuesto enviado por el asegurado y realiza de 2 o 3 cotizaciones de bienes a fin de tener comparativo. Continúa con actividad 7.1.1.6.
	6.1.1.5.2. Si no es procedente, realiza el rechazo en el sistema SOS/Acsel-X, e informa al cliente que no procede y que enviará "Carta de rechazo".
	Nota: Si se trata de un caso especial (único proveedor) se aceptará una sola cotización.
	6.1.1.6. Se genera "Cédula de determinación de pérdidas".
	Nota: Cuando el asegurado no comprueba propiedad y preexistencia de los bienes dañados, no se incluyen estas partidas en la cédula.
	6.1.1.7. Imprime cotizaciones y adjunta al expediente.

Responsable	Actividad
	6.1.1.8. Comparte de forma impresa, por correo y/o a través de Sistema de siniestros Daños el expediente del siniestro al Jefe de Siniestros Daños para su revisión de forma aleatoria.
Jefe de Siniestros Daños	<p>6.1.1.9. Revisa que el expediente del siniestro cuente con la información necesaria de la procedencia o rechazo del siniestro que se realizó.</p> <p>6.1.1.9.1. Si todo está correcto, envía correo electrónico con Vo.Bo. y/o comentarios al Analista de siniestros Daños/ Ajustador CNA.</p> <p>6.1.1.9.2. Si no cuenta con la información necesaria se rechaza el siniestro</p>
Analista de Siniestros Daños / Ajustador CNA	<p>6.1.1.10. Envía por correo electrónico al asegurado la "Cédula de determinación de pérdidas", "Convenio de Indemnización parcial o final" y el "Convenio de pago por transferencia electrónica" para su firma.</p> <p>Nota: En caso de realizar el pago por transferencia se solicita que el asegurado llene el "Convenio de pago por transferencia electrónica" y lo envíe firmado.</p> <p>6.1.1.11. Valida en la documentación si el monto a pagar se encuentra dentro del nivel de autorización de acuerdo con el cuadro de niveles de autorización (ver 7.2.5).</p> <p>6.1.1.11.1. Si se encuentra dentro de su nivel de autorización firma y envía la documentación a mesa de control, de acuerdo con Lineamientos Trámites de Pagos Indemnizaciones Daños.</p> <p>6.1.1.11.2. Si no se encuentra dentro de su nivel de autorización. Envía o presenta "Cédula de determinación de pérdidas", "Informe de Autorización" y "Convenio de Indemnización parcial o final" al Jefe de Siniestros Daños para su revisión y autorización.</p>
Jefe de Siniestros Daños	<p>6.1.1.12. Verifica el expediente del siniestro y el monto a pagar.</p> <p>6.1.1.12.1. En caso de ser un monto a su nivel, firma el "Informe de Autorización" y envía al analista de Siniestros.</p> <p>6.1.1.12.2. Si el monto a pagar es mayor a su nivel de autorización gestiona firma con el responsable según el cuadro de niveles de autorización</p> <p>Nota: Se solicitará firma para "Cédula de determinación de pérdidas" según sea la cuenta.</p>
Analista de Siniestros/ Ajustador CNA	6.1.1.13. Recibe el "Informe de Autorización" firmado y envía expediente a Mesa de Control para el trámite de pago correspondiente. Ver Lineamientos Trámites de Pagos Indemnizaciones Daños.

6.1.2 Siniestros RC Talleres, Actividades e Inmuebles.

Responsable	Actividad
Ajustador de Siniestros Autos	<p>6.1.2.1. Recibe asignación del siniestro por parte de Cabina de acuerdo con el rol establecido.</p> <p>6.1.2.2. Acude al lugar de los hechos y verifica lo ocurrido con el Asegurado para definir si es responsable o no, solicitando también la versión del tercero. (Ver MPP Ajuste de siniestros autos-deslinde de responsabilidades)</p> <p>6.1.2.3. Llena la Declaración del Accidente y solicita al asegurado y al tercero que llenen la parte de "Datos del accidente" donde detallan su versión de cómo ocurrió el siniestro.</p> <p>6.1.2.4. Toma fotografías claras de los daños ocasionados al vehículo afectado y el inmueble involucrado y contacta vía telefónica al Analista de Siniestros Daños responsable de la cuenta.</p>
Analista de Siniestros Daños	<p>6.1.2.5. Valida vigencia, cobranza y cobertura de la póliza.</p> <p>6.1.2.5.1. En caso de que no cuente con vigencia y coberturas se rechaza y se notifica al ajustador para que lo comente con el cliente.</p> <p>6.1.2.5.2. En caso de tener vigencia y coberturas realiza contacto con el asegurado vía correo electrónico y corrobora los datos del siniestro y la aceptación de la responsabilidad.</p> <p>6.1.2.6. Determina procedencia del siniestro, apoyándose con la información que le brinda el ajustador de autos y de acuerdo a las condiciones generales.</p> <p>6.1.2.6.1. Si la póliza cumple requisitos y el siniestro procede da Vo.Bo. al Ajustador e indica si aplica deducible y proporciona monto y número de cuenta para depósito. De lo contrario notifica que no existe deducible. Continúa con actividad 9.1.2.7.</p> <p>6.1.2.6.2. Si la póliza no cumple o no procede el siniestro, solicita al Ajustador informe al Asegurado y prepara Carta Rechazo.</p> <p>Nota: En el caso de que el cliente no quiera la orden y solicite reembolso se continua con el proceso 7.1.1.</p>
Ajustador de Siniestros Autos	<p>Sin deducible:</p> <p>6.1.2.7. Entrega la "Orden de Recepción" al tercero afectado, canalizándolo a taller o agencia en convenio que corresponda, o en su caso entrega Orden a Compañía. Continúa con actividad 7.1.2.15</p> <p>Con deducible:</p> <p>6.1.2.8. Informa al asegurado que tendrá que pagar el deducible correspondiente para continuar brindándole el servicio y le proporciona el monto y los datos de la cuenta para el depósito.</p> <p>Nota: En algunos casos el ajustador recupera el monto del deducible para depositarlo a la cuenta.</p>

Responsable	Actividad
Asegurado y/o Ajustador de Siniestros Autos	6.1.2.9. Envía por correo electrónico la ficha de depósito escaneada al Analista de Siniestros Daños.
Analista de Siniestros Daños	<p>6.1.2.10. Corroborar por correo electrónico con el área de Tesorería el ingreso correspondiente al deducible.</p> <p>6.1.2.11. Solicita al Analista Administrativo que realice la aplicación por sistema Acsel-X del monto correspondiente al deducible.</p> <p>6.1.2.12. Contacta vía telefónica al Ajustador de Siniestros Autos para proporcionar el Vo.Bo.</p>
Ajustador de Siniestros Autos	<p>6.1.2.13. Confirma recepción del pago del deducible al Asegurado y hace entrega de la Orden de Recepción al taller.</p> <p>6.1.2.14. Envía por correo electrónico y de manera física el expediente del siniestro (Declaración del Accidente y fotografías) al Analista de Siniestros Daños.</p>
Analista de Siniestros Daños	<p>6.1.2.15. Recibe expediente y factura entregado por el proveedor taller o agencia después de realizar la reparación.</p> <p>6.1.2.16. Elabora "Informe de Autorización"</p> <p>6.1.2.17. Valida si el monto a pagar se encuentra dentro del nivel de autorización de acuerdo con el cuadro de niveles de autorización.</p> <p>6.1.2.17.1. Si se encuentra dentro de su nivel de autorización firma y envía la documentación a mesa de control, de acuerdo con los Lineamientos Trámites de Pagos Indemnizaciones Daños.</p> <p>6.1.2.17.2. Si no se encuentra dentro de su nivel de autorización. Envía o presenta "Informe de Autorización" al Jefe de Siniestros Daños para su revisión y autorización.</p>
Jefe de Siniestros Daños	<p>6.1.2.18. Verifica el expediente del siniestro y el monto a pagar.</p> <p>6.1.2.18.1. En caso de ser un monto a su nivel, firma el "Informe de Autorización".</p> <p>6.1.2.18.2. Si el monto a pagar es mayor a su nivel de autorización gestiona firma con el responsable según sea el cuadro.</p>
Analista de Siniestros Daños/ Ajustador CNA	6.1.2.19. Recibe el "Informe de Autorización" firmado y Envía expediente a Mesa de Control para el trámite de pago correspondiente.

6.1.3 Siniestros RC lesionados.

Responsable	Actividad
Personal del Asegurado	<p>Cuentas especiales:</p> <p>6.1.3.1. Llena formato Pase de Atención Médica con los datos del afectado, detalles del accidente y nombre del responsable de entregar el pase.</p> <p>6.1.3.2. Registra en el Pase de Atención Médica el número de siniestro proporcionado por Cabina, así como el nombre y dirección del Hospital.</p> <p>6.1.3.3. Firma, sella y entrega el Pase de Atención Médica.</p> <p>6.1.3.4. Envía al Analista de Siniestros Daños por medio de un correo electrónico el documento donde se redacta el evento ocurrido. Continúa con el punto 7.1.3.15.</p>
Ajustador de Siniestros Autos	<p>Otras cuentas:</p> <p>6.1.3.5. Recibe la notificación de asignación del siniestro por parte de Cabina de acuerdo con el rol establecido.</p> <p>6.1.3.6. Acude al lugar del accidente y realiza la declaración del siniestro.</p> <p>6.1.3.7. Se atiende el siniestro de acuerdo al tipo de escenario, el cual se podría solicitar lo siguiente:</p> <p>Ambulancia. Pase médico Traslado a hospital de convenio.</p> <p>6.1.3.8. Se contacta con el Analista de Siniestros Daños de la cuenta para la autorización de Pase de Atención Médica</p> <p>6.1.3.8.1. En caso de requerir servicio o ambulatorio, se solicitará a cabina el servicio de ambulancia en convenio. Continúa con actividad 7.1.3.11</p> <p>6.1.3.8.2. En caso de que el afectado no se encuentre en el lugar del siniestro y haya sido ingresado a Hospital público, gestiona el traslado a Hospital de convenio.</p> <p>6.1.3.9. Llena formato "Pase de Atención Médica" con los datos del afectado, detalles del accidente, número de siniestro, nombre y dirección del Hospital, así como si se requirió servicio de ambulancia.</p> <p>6.1.3.10. Firma y entrega el Pase de Atención Médica al tercero afectado.</p> <p>6.1.3.11. Envía la información del siniestro al Analista de Siniestros Daños (fotografías, declaraciones y copia de Pase de Atención Médica. Continúa con actividad 7.1.3.14</p>
Operador de Cabina	<p>6.1.3.12. Solicita servicio de ambulancia en convenio a petición del Ajustador, en caso de requerirse.</p>

Responsable	Actividad
Operador de Cabina	6.1.3.13. Envía al Analista de Siniestros Daños el "Reporte General de Siniestros Daños"
Analista de Siniestros Daños	<p>6.1.3.14. Recibe de Cabina Daños correo electrónico con la información del siniestro para seguimiento en el archivo "Reporte General de Siniestros Daños".</p> <p>6.1.3.15. Recibe y/o recaba documentación del siniestro por medio del Ajustador de Siniestros o del asegurado.</p> <p>6.1.3.16. Analiza la procedencia de la información del siniestro de acuerdo con las condiciones generales del producto.</p> <p>6.1.3.16.1. En caso de no procedencia del siniestro, genera "Carta Rechazo" y entrega al afectado.</p> <p>6.1.3.16.2. En caso de estar todo correcto continúa con la actividad 7.1.3.16.</p> <p>6.1.3.17. Valida si se trata de casos de lesiones catastróficas y si se continúa con la atención hospitalaria, dependiendo la complejidad y costo estimado del procedimiento.</p> <p>6.1.3.17.1. Si es un caso de lesión catastrófica y se opta por continuar la atención hospitalaria, solicita vía correo electrónico al Analista Administrativo GMM "Proveedor" con copia a la Coordinación GMM "Proveedor" la generación de la Carta Autorización correspondiente. Continúa con actividad 7.1.3.17.</p> <p>6.1.3.17.2. Si no se opta por continuar la atención hospitalaria, solicita autorización al Jefe y/o Gerente de Siniestros Daños para la negociación del pago y la firma del Convenio con el afectado. Continúa con actividad 7.1.3.20 R8</p>
Analista Administrativo de Siniestros GMM y/o Coordinador de GMM "Proveedor"	6.1.3.18. Envía carta de autorización emitida por el Médico Dictaminador de acuerdo con la solicitud.
Analista de Siniestros Daños	<p>6.1.3.19. Valida los montos autorizados por el Médico Dictaminador en la Carta Autorización, y verifica que no sobrepase suma asegurada.</p> <p>6.1.3.19.1. Si no sobrepasa la suma asegurada, estima el monto de la reserva SOS/Acsel X</p> <p>6.1.3.19.2. Si sobrepasa la suma asegurada, ajusta el monto de la Reserva SOS/Acsel X de acuerdo con la Carta Autorización emitida.</p> <p>6.1.3.20. Una vez concluida la atención médica se realiza Pago de Daños al proveedor de acuerdo con el MPP Pago de Siniestros Daños.</p>

Responsable	Actividad
Jefe / Gerente de Siniestros Daños	6.1.3.21. Valida y autoriza la negociación del pago y firma de Convenio.
Analista de Siniestros Daños	6.1.3.22. Notifica vía correo electrónico al Analista Administrativo Reembolso que se negociará el pago con el Afectado para que se cierre el folio.
Analista de Siniestros Daños	<p>6.1.3.23. Negocia pago con el afectado y solicita la firma del Convenio.</p> <p>6.1.3.24. Integra en expediente "Cuaderno de Ajuste" y "Convenio de Indemnización Parcial o Final" firmado.</p> <p>6.1.3.25. Elabora "Informe de Autorización".</p> <p>6.1.3.26. Valida si el monto a pagar se encuentra dentro del nivel de autorización de acuerdo con el cuadro de niveles de autorización.</p> <p>6.1.3.26.1. Si se encuentra dentro de su nivel de autorización firma y envía "Cuaderno de Ajuste", "Convenio de Indemnización parcial o final" y el "Informe de Autorización" envía a mesa de control, para proceder a su pago de acuerdo con los Lineamientos Trámites de Pagos Indemnizaciones Daños.</p> <p>6.1.3.26.2. Si el monto a pagar es mayor a su nivel de autorización gestiona firma con el responsable según sea el cuadro.</p> <p>6.1.3.27. Entrega "Cuaderno de Ajuste", "Convenio de Indemnización parcial o final" y el "Informe de Autorización" a Mesa de Control Daños para el trámite correspondiente de acuerdo con los Lineamientos Trámites de Pagos Indemnizaciones Daños.</p>

6.2 Ajuste Externo.

6.2.1 Siniestros Cristales.

Responsable	Actividad
Analista de Siniestros Daños	6.2.1.1. Recibe de Cabina el "Reporte del Siniestro" por medio de correo electrónico y/o por sistema Seguimiento de Siniestros Daños.
	6.2.1.2. Valida que la póliza del siniestro se encuentre vigente y cuente con la cobertura.
	6.2.1.2.1. Si se encuentra con vigencia y con la cobertura envía "Reporte de Siniestro" datos de la póliza al Proveedor de Cristales para visita al asegurado y realización de cotización.
	6.2.1.2.2. En caso de que la póliza no cuente con vigencia ni cobertura, se notifica al cliente del rechazo del siniestro por el estatus de la póliza.
Ajustador Externo	6.2.1.3. Recibe "Reporte del Siniestro" contacta al asegurado para acordar una cita para la inspección de los daños.
	6.2.1.4. Realiza y envía la cotización al Analista de Siniestros Daños por medio de un correo electrónico.
Analista de Siniestros Daños	6.2.1.5. Recibe la cotización que el proveedor calculó en el lugar del Siniestro.
	6.2.1.6. Consulta en el Sistema SOS/Acsel-X la suma asegurada de la póliza y deducible para validar que cubra el siniestro con base a la cotización.
	6.2.1.6.1. En caso de que la póliza cubra el siniestro genera la reserva en el sistema SOS/Acsel-X y notifica al proveedor el importe del deducible (el valor que le pondrá en la reserva es el subtotal de la cotización que le entrego el proveedor).
	6.2.1.6.2. En caso de que la póliza no cubra el siniestro, se notifica al proveedor que no cuenta con suma asegurada suficiente o que su daño no rebasa el deducible. Realiza el rechazo en el Sistema SOS/Acsel-X.
	6.2.1.7. Valida que el presupuesto de la cotización del proveedor concuerde con el precio del tabulador.
	6.2.1.7.1. En caso de que concuerde con los precios de tabulador, autoriza la reparación de los daños.
	6.2.1.7.2. En caso de que difieran, contacta al proveedor vía correo electrónico para aclarar los precios.
	6.2.1.8. Recibe del proveedor "Informe de Autorización" una vez realizada la reparación y turna al Jefe o Gerente de Siniestros Daños para su autorización de acuerdo a los niveles de autorización.

Responsable	Actividad
Jefe/ Gerente de Siniestros Daños	6.2.1.9. Revisa que el "Informe de Autorización" tenga consistencia en el ajuste elaborado. 6.2.1.9.1. Si no está de acuerdo con el ajuste elaborado, solicita corrección o en su caso envía a rechazo la reclamación. 6.2.1.9.2. Si está de acuerdo autoriza y firma el "Informe de Autorización" y lo envía al Analista de Siniestros Daños
Analista de Siniestros Daños	6.2.1.10. Envía por correo electrónico al proveedor el "Informe de Autorización" para el trámite de pago.

6.2.2 Sinistros Negocios Corporativos, Grandes Licitaciones y Líneas Comerciales.

Responsable	Actividad
Analista de Sinistros Daños	<p>Nota: El orden de las actividades dependerá de acuerdo con el anexo técnico de la licitación.</p> <p>6.2.2.1. Revisa siniestro asignado por Cabina, verificando si es facultativo y cuenta con cláusulas de control y cooperación de Reclamos especiales:</p> <p>6.2.2.2. Identifica el contacto de aviso establecido por Intermediarios o Reaseguradores y en su caso da aviso a Reaseguradores a través del departamento de Reaseguro.</p> <p>6.2.2.2.1. Si el siniestro corresponde a un negocio facultado y/o cuenta con cláusulas de Control y Cooperación de Reclamos, solicita por correo electrónico al Analista de Recuperación de Reaseguro la información de la póliza y el nombre del ajustador designado por Reaseguradores de acuerdo con el Slip o Nota de Cobertura de colocación, dando seguimiento por la misma vía hasta su entrega. Continúa con actividad 7.2.2.2.</p> <p>6.2.2.2.2. Si la póliza no está facultada o no tiene condiciones especiales, asigna Ajustador autorizado por SB de acuerdo con el rol establecido. Continúa con actividad 7.2.2.4.</p> <p>Nota: Para cuentas de negocio corporativo o gubernamental se generan reportes de siniestralidad mensuales mediante los cuales se da al aviso de siniestro correspondiente, siempre y cuando no se cuente con cláusulas de Control y/o Cooperación de reclamos, en las que se tiene que atender lo mencionado en las mismas.</p> <p>Nota: El listado de facultativos es enviado cada mes por el Gerente de Reaseguro Daños/ Área Técnica Daños.</p>
Analista de Recuperación de Reaseguro Daños	<p>6.2.2.3. Informa al Analista de Sinistros Daños el nombre del ajustador designado por Reaseguradores de acuerdo con el Slip o Nota de Cobertura de colocación.</p>
Analista de Sinistros Daños	<p>6.2.2.4. Asigna siniestro, apegándose a condiciones especiales en caso de reclamo.</p> <p>6.2.2.5. Notifica vía correo electrónico al Despacho de Ajuste el "Reporte del Siniestro".</p> <p>Nota: En caso de que el ajustador requiera el anexo técnico, podrá solicitarlo.</p>

Responsable	Actividad
Ajustador Externo	<p>6.2.2.6. Recibe Reporte de Siniestro y confirma vía correo electrónico el seguimiento del siniestro al Analista de Siniestros Daños.</p> <p>Nota: Recibe a través de correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Nombre completo del asegurado * Número de póliza * Dirección completa en donde ocurrió el siniestro * Nombre completo y cargo de la persona que está atendiendo la reclamación, por parte del asegurado. * Correo electrónico y número de teléfono, así como teléfonos adicionales del contacto <p>6.2.2.7. Contacta al Asegurado vía telefónica para acordar una cita para la inspección de los daños.</p> <p>6.2.2.7.1. En caso de no poder contactar al asegurado dentro de las 24 horas siguientes a la asignación, contacta vía correo electrónico.</p> <p>6.2.2.7.2. En caso de contactar al asegurado, acude al lugar del siniestro para investigar todos los hechos y las circunstancias del siniestro, así como las causas que le dieron origen de manera completa y exhaustiva.</p>
Ajustador Externo	<p>6.2.2.8. Realiza el Cuestionario de Daños, toma las fotografías de los daños que se están reportando.</p> <p>6.2.2.9. Entrega al asegurado la lista de documentos requeridos para la reclamación, de acuerdo con el tipo de siniestro ocurrido.</p> <p>Nota: En la solicitud de documentación se incluye cláusula donde se estipula el tiempo máximo para envío de documentación y en caso de no recibir dicha documentación en el tiempo indicado se realizará el cierre administrativo de la reclamación.</p> <p>6.2.2.10. Valida en el lugar del siniestro si existe salvamento o recuperación.</p> <p>6.2.2.10.1. En caso de que No exista salvamento o recuperación envía el "Informe Preliminar" al Analista de Siniestros Daños. Continúa con actividad 7.2.2.12</p> <p>6.2.2.10.2. En caso de que, si exista Salvamento y/o Recuperación, genera el "Informe Preliminar de Salvamento" y lo envía al Analista de Siniestros Daños. Continúa con actividad 7.2.2.12</p> <p>6.2.2.11. Solicita y reúne los documentos e información relacionada con el siniestro, así como el formato del Art. 492, cuando se requiera y se envía al Analista de Siniestros Daños. Continúa con actividad 7.2.2.17</p>

Responsable	Actividad
Analista de Siniestros Daños	<p>6.2.2.12. Envía "Informe Preliminar de Salvamentos" al área de Salvamentos para subastar el o los bienes de acuerdo con el MPP de Recuperación de Salvamentos</p> <p>6.2.2.13. Revisa la documentación y el recibe "Informe Preliminar" del Despacho de Ajuste y registra la reserva preliminar en el sistema SOS/ Acsel-X.</p> <p>6.2.2.14. Envía documentación para validación y Vo.Bo. del Jefe de Siniestros Daños.</p>
Jefe de Siniestros Daños	<p>6.2.2.15. Valida consistencia en la información y documentación.</p> <p>6.2.2.15.1. En caso de no encontrar inconsistencias confirma Vo.Bo. por correo electrónico al Analista de Siniestros Daños. Continúa con actividad 7.2.2.15</p> <p>6.2.2.15.2. En caso de inconsistencias envía correo al ajustador y/o al Analista de Siniestros Daños, para revisión de acuerdo con los comentarios de inconformidad. Continúa con actividad 7.2.2.8</p>
Analista de Siniestros Daños	<p>6.2.2.16. Envía correo electrónico con el "Informe Preliminar" ya autorizado al Analista de Reaseguro, Gerente de Recuperación de Reaseguro.</p>
Analista de Recuperación de Reaseguro Daños	<p>6.2.2.17. Reconoce la participación del Reasegurador contablemente de acuerdo con la distribución de reaseguro.</p> <p>6.2.2.18. Nota: En el sistema Acsel-X es de manera automática al momento de registrar el ocurrido de acuerdo con la cesión definida durante la emisión de la póliza. En sistema SOS se efectúa de manera manual cuando se realiza el cierre.</p>
Ajustador Externo	<p>6.2.2.19. Notifica actualizaciones o dictamen final del siniestro al Analista de Siniestros Daños y al Analista y Gerente de Recuperación de Reaseguro.</p> <p>Nota: Se valida cada 30 días que no exista algún hecho relevante y se informa la actualización. <i>En el Informe de Actualización se debe incluir el estatus detallado del siniestro.</i></p> <p>6.2.2.20. Realiza "Cédula de determinación de pérdidas" la firma y entrega al Gerente de Siniestros Daños para su revisión.</p>
Gerente de Siniestros Daños	<p>6.2.2.21. Valida "Cédula de determinación de pérdidas".</p> <p>6.2.2.21.1. Si está de acuerdo autoriza "Cedula de determinación de pérdidas", firma Convenio de Indemnización parcial o final y Dictamen Final del Ajustador.</p> <p>6.2.2.21.2. En caso de no estar de acuerdo con el ajuste elaborado, solicita corrección o en su caso envía a rechazo la reclamación.</p>
Ajustador Externo	<p>6.2.2.22. Presenta "Cuaderno de Ajuste" al Asegurado, le solicita la firma del "Convenio de Indemnización parcial o final" y los entrega al Analista de Siniestros Daños".</p>

Responsable	Actividad
Analista de Siniestros Daños	6.2.2.23. Elabora "Informe de Autorización" y recaba firmas de autorización por monto.
	6.2.2.24. Entrega "Cuaderno de Ajustes", "Convenio de Indemnización parcial o final" y el "Informe de Autorización" (físico o electrónico) a Mesa de Control.
	6.2.2.25. Envía copia del "Cuaderno de Ajuste" al Analista de Reaseguro.
	6.2.2.26. Al cierre de cada mes elabora reporte de siniestralidad de acuerdo a las condiciones que estén definidas para cada cuenta.
	6.2.2.27. Envía reporte de siniestralidad vía correo electrónico dentro de los 10 primeros días de cada mes al área Comercial así como al Analista y Gerente de Recuperación de Reaseguro.