## I.- Datos Generales

| Código: | Título: |
|---|---|
| EC0073 | Atención de colisión en crucero a los usuarios de seguros de autos[1] |

**Propósito del Estándar de Competencia:**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que atienden a los usuarios de seguros de autos en el lugar de ocurrencia de un siniestro y cuyas competencias incluyen el reconstruir el siniestro, asesorar al asegurado y deslindar responsabilidades.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

**Descripción del Estándar de Competencia:**

Este EC evalúa la competencia de las personas que se desempeñan como ajustadores/asesores de siniestros dentro de las cuales están: confirmar la información sobre el siniestro, recopilar información sobre el mismo, presentar ésta al conductor del vehículo asegurado, asesorar al conductor del vehículo asegurado en el deslinde de responsabilidades y reportar a su cabina/central la atención proporcionada.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

**Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:**

Grupo Nacional Provincial, S.A.B

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**

21/05/2010

**Fecha de publicación en el D.O.F:**
**03/11/2010**

**Periodo de revisión/actualización del EC:**

3 años

**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**

5 años

1. Texto ajustado conforme a la fe de erratas. 3ra. Sesión Ordinaria del H. Comité Técnico, 26 de agosto 2010.

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones (CNO):**

**Módulo/Grupop Ocupacional**

Agentes y Corredores de Seguros y Fianzas

**Ocupaciones asociadas:**

Agente de Fianzas

Agente de Seguros

**Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:**

Ajustador de siniestros

Asesor de siniestros

**Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**

**Sector:**
52 Servicios financieros y de seguros

**Subsector:**
524 Compañías de Finanzas, seguros y pensiones

**Rama:**
5241 Instituciones de seguros y fianzas

**Subrama:**
52411 Compañías especializadas en seguros de vida.

**Clase:**

524110 Compañías especializadas en seguros de vida.

**Rama:**
5242 Servicios relacionados con los seguros y las fianzas

**Subrama:**
52421 Agentes, ajustadores y gestores de seguros y fianzas.

**Clase:**

524210 Agentes, ajustadores y gestores de seguros y fianzas.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

**Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:**

* Grupo Nacional Provincial

**Detalles de la práctica:**
Es necesario que la persona que presente la evaluación sepa manejar automóvil y tenga licencia de manejo vigente.

**Apoyos:**

**Duración estimada de la evaluación**

**Referencias de Información:**

- Reglamento de tránsito de acuerdo con la localidad en la que se aplique la evaluación.
- Condiciones generales de póliza.
- Guía de asignación de responsabilidad.

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

| Estándar de Competencia | Elementos |
|---|---|
| Atención de colisión en crucero a los usuarios de seguros de autos | - Elemento 1 de 2: Reconstruir el siniestro<br>- Elemento 2 de 2: Asesorar al conductor/acompañante del vehículo asegurado en el deslinde de responsabilidades del siniestro |

## III.-Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 1 de 2 | E0346 | Reconstruir el siniestro |

**Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Confirma la información recibida sobre el siniestro:

* Antes de trasladarse al lugar de ocurrencia del siniestro, y;
* Corroborando con cabina la información sobre el siniestro asignado vía radiofrecuencia/mensaje de texto.

2. Se traslada al lugar de ocurrencia del siniestro:

* Al momento de recibir la información sobre el siniestro asignado enviada por cabina vía radiofrecuencia/mensaje de texto;
* Llegando al lugar de ocurrencia del siniestro dentro del rango de tiempo establecido por la institución, y;
* Reportando a cabina vía radiofrecuencia su arribo al lugar del siniestro.

3. Se presenta con el conductor/acompañante del vehículo asegurado:

* Al momento de arribar al lugar de ocurrencia del siniestro, y;
* Siguiendo el protocolo establecido por la institución.

4. Recaba información sobre del siniestro en el lugar de ocurrencia:

* Solicitando al conductor/acompañante del vehículo asegurado/agente de tránsito licencia de conducir y tarjeta de circulación;
* Devolviendo al conductor/acompañante del vehículo asegurado/agente de tránsito licencia de conducir y tarjeta de circulación después de recabar la información;
* Solicitando la póliza del seguro al conductor/acompañante del vehículo asegurado;
* Revisando la vigencia y el estatus de la póliza del seguro;
* Solicitando al conductor/acompañante del vehículo asegurado su declaración escrita sobre la ocurrencia del siniestro;

* Solicitando a los conductores de los vehículos involucrados una declaración verbal sobre la ocurrencia del siniestro;
* Revisando si en el lugar de ocurrencia del siniestro hay presencia de agentes de tránsito/existencia semáforos/señalamientos restrictivos y preventivos/amplitud de las vías;
* Solicitando a testigos información sobre la ocurrencia del siniestro, en caso de que los haya;
* Verificando si hay lesionados como consecuencia del siniestro, y;
* Tomando fotos del lugar del accidente y de los vehículos involucrados en el siniestro de acuerdo con el protocolo de la empresa.

5. Verifica que el vehículo siniestrado sea el bien asegurado:

* Cotejando que la calca/foto del vin del número de serie/ número de motor/placas, el modelo, el tipo y el uso del vehículo siniestrado corresponda con el amparado en la póliza del seguro.

6. Verifica los daños físicos del vehículo asegurado y de terceros como consecuencia del siniestro:

* Revisando si el vehículo asegurado y el de terceros tiene corrimiento de lámina/hundimientos;
* Revisando en el vehículo asegurado y en el de terceros la existencia de óxido;
* Revisando en el lugar de ocurrencia del siniestro la existencia de rastros de colisión, y;
* Revisando la preexistencia de daños en el vehículo asegurado y en el de terceros.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El croquis del lugar de ocurrencia del siniestro elaborado:

* Presenta la orientación de punto cardinal norte;
* Tiene el nombre de las calles en la cuales ocurrió el siniestro;
* Indica la amplitud de cada una de las calles en las que ocurrió el siniestro, cuando aplique;
* Tiene la representación de los vehículos siniestrados con la posición y dirección en la que quedaron;
* Especifica los sentidos de las avenidas y carriles de las calles en las cuales ocurrió el siniestro;
* Tiene señalizado el vehículo asegurado y el del tercero, y;
* Están representados los señalamientos de tránsito.

2. El formato de declaración de colisión del conductor/acompañante del vehículo asegurado elaborado:

* Tiene la fecha y hora de ocurrencia del siniestro;
* Indica el número del siniestro/reporte;
* Incluye el nombre de las calles, la Delegación/Municipio y Estado en el cual ocurrió el siniestro;
* Tiene la versión escrita del conductor/acompañante del vehículo asegurado sobre cómo ocurrió el accidente;
* Tiene el lugar y fecha de la atención proporcionada por el ajustador;
* Incluye el nombre y la firma del conductor del vehículo asegurado;
* Indica el número, vigencia, cobertura y estatus de la póliza del seguro;
* Tiene la calca/foto del vin del número de serie, el modelo, el número de motor, el tipo, las placas y uso del vehículo asegurado;
* Incluye con la calca/foto del vin del número de serie, el modelo, el número de motor, el tipo y uso del vehículo de los terceros afectados en el siniestro;
* Tiene el nombre, dirección y teléfono del propietario/conductor del vehículo asegurado y de los terceros afectados en el siniestro;
* Incluye la descripción de los daños de los involucrados y el monto estimado de los daños/vehículos/bienes involucrados;
* Tiene la descripción de lesiones y estimado del conductor/ocupante/terceros, y;
* Tiene los datos de las otras compañías de seguros implicadas, en caso de que las haya.

3. Las fotografías del siniestro tomadas:

* Contienen por lo menos una fotografía panorámica del siniestro en la que aparece el vehículo asegurado;
* Incluyen una fotografía de la licencia del conductor/acompañante del vehículo asegurado cuando aplique;
* Tienen una fotografía del número del siniestro;
* Incluye una fotografía del tercero;
* Incluye una fotografía del vin del número de serie del vehículo asegurado;
* Tienen una fotografía de los rastros de colisión del siniestro;

* Incluye una fotografía de las placas de los vehículos involucrados;
* Incluyen una fotografía con acercamiento del daño, y;
* Tienen una fotografía de los señalamientos de tránsito en caso de haberlos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Condiciones y exclusiones de las coberturas de la póliza. | Conocimiento |
| 2. Procedimiento a seguir ante las autoridades correspondientes a consecuencia del hecho de tránsito. | Comprensión |
| 3. Interpretación de mapas y croquis. | Conocimiento |

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

| | |
|---|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que da un trato cordial al conductor/acompañante del vehículo asegurado al presentarse para prestar el servicio de asesoría. |
| 2. Cooperación: | La manera en que proporciona y solicita información al conductor/acompañante del vehículo asegurado /terceros/agentes de tránsito/ testigos durante el proceso de recopilación de información. |
| 3. Limpieza: | La manera en que su presentación personal es pulcra, con ropa limpia y zapatos lustrados. |

GLOSARIO

| | |
|---|---|
| 1. Bienes involucrados: | Hace alusión a todo bien material afectado en un siniestro. |
| 2. Calca/Foto del vin: | Es la Cinta Mágica con la cual se sustrae la serie del chasis del automóvil que lo identifica. |
| 3. Corrimiento de lámina: | Refiere a la marca/huella que deja el contacto entre dos vehículos/un bien. |
| 4. Crucero: | Es una intersección de dos/más vías de comunicación. |
| 5. Hundimientos: | Refiere al grado de deformación que tiene la pieza al recibir un golpe. |
| 6. Póliza: | Es el documento emitido por la compañía de seguros en los que constan los derechos y obligaciones de las partes. |
| 7. Rastros de Colisión: | Son las evidencias/ restos del impacto, en un solo evento, del vehículo con uno/más objetos inclusive el vehículo mismo y que como consecuencia cause daños materiales. |

| | |
|---|---|
| 8. Siniestro: | Refiere a la causa fortuita en la que resultan afectados los bienes asegurados indemnizando de forma concreta lo que se establezca en el contrato |

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 2 de 2 | E0347 | Asesorar al conductor/acompañante del vehículo asegurado en el deslinde de responsabilidades del siniestro |

**Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el estatus de la póliza del seguro del vehículo asegurado:

* Corroborando con cabina que la póliza del seguro esté vigente y pagada, y;
* Revisando que la cobertura contratada en la póliza del seguro cubra el riesgo que generó el siniestro.

2. Brinda asesoría sobre los servicios del seguro al conductor/acompañante del vehículo asegurado:

* Preguntando al conductor/acompañante del vehículo asegurado y terceros si presentan alguna lesión;
* Mostrando al conductor/acompañante del vehículo asegurado la reconstrucción de los hechos elaborada;
* Explicando al conductor/acompañante del vehículo asegurado las coberturas contratadas en su póliza del seguro, y;
* Explicando al conductor/acompañante del vehículo asegurado cada uno de los pasos en los que se encuentra la asesoría.

3. Explica al conductor/acompañante del vehículo asegurado su participación y responsabilidad en la ocurrencia del siniestro:

* Mencionándole el concepto del artículo del reglamento de tránsito de la entidad infringido de acuerdo con la declaración escrita y con el croquis de ocurrencia del siniestro;
* Cotejando la declaración escrita con el croquis de ocurrencia del siniestro y con el lugar del siniestro, y;
* Explicándole una imagen de la guía de asignación de responsabilidad que corresponda con las características del siniestro.

4. Plantea al conductor/acompañante del vehículo asegurado las conclusiones del deslinde:

* Preguntándole nuevamente si presenta alguna lesión;

* Entregándole la documentación requisitada de acuerdo con las características del siniestro, y;
* Segmentando el vehículo asegurado/tercero de acuerdo con las políticas de segmentación vigentes de la compañía.

5. Reporta la conclusión del siniestro:

* Comunicando a cabina vía radio frecuencia que ha concluido con la atención del siniestro;
* Informando a cabina quien fue el responsable del siniestro, y;
* Proporcionando a cabina la información que cada compañía de seguros requiera.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Informe del siniestro elaborado:

* Especifica quien fue el responsable del siniestro;
* Contiene un croquis del lugar donde ocurrió el siniestro;
* Indica los datos relevantes para el deslinde de responsabilidades;
* Tiene nombre, firma y clave de radio del ajustador;
* Incluye el lugar y fecha de ocurrencia del siniestro, y;
* Tiene las reservas por coberturas afectadas.

2. La documentación requisitada:

* Tiene la papelería de acuerdo a las características del siniestro.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Acciones a realizar en caso de que no haya un acuerdo entre las partes involucradas en el siniestro. | Conocimiento |
| 2. Normas generales de circulación del Reglamento de Tránsito. | Comprensión |
| 3. Estimación del monto/daños derivados del siniestro. | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

1. Agresión física por parte del conductor/acompañante del vehículo asegurado/tercero.

RESPUESTAS ESPERADAS

Calmar al conductor/acompañante del vehículo asegurado/tercero, no responder a la agresión, solicitar el apoyo de las autoridades y notificar a sus superiores.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad: La manera en que trata y se dirige al cliente sin palabras altisonantes y hablándole de Usted en todo momento.
2. Limpieza: La manera en que entrega los documentos libres de roturas y manchas.
3. Perseverancia: La manera en que negocia con el conductor/acompañante del vehículo asegurado/las partes afectadas/agentes de tránsito/aseguradoras hasta la conclusión del servicio.
4. Tolerancia: La manera en que explica cuantas veces lo requiere al conductor/acompañante del vehículo asegurado /asegurado/terceros sin realizar gesticulaciones de desaprobación al interactuar con éste.

GLOSARIO

1. Guía de asignación: Es el Instrumento que permite homologar criterios en base al reglamento de tránsito para resolver de forma concreta el conflicto de las partes involucradas en un hecho de tránsito vehicular.
2. Deslinde: Refiere a la acción de determinar adecuadamente la responsabilidad en un hecho de tránsito.
3. Papelería: Son los documentos oficiales diseñados por la compañía para su uso exclusivo, en la atención de siniestro en la función de Asesor de Servicio.
4. Reservas por coberturas: Es la estimación que se considera gastara la compañía en el pago de reparación de daños o lesiones que deriven del bien asegurado.
5. Riesgo: Refiere a la proximidad de un daño ocurrido al bien asegurado.
6. Segmentar: Dar opciones para elegir el destino de reparación del bien asegurado, así como también la forma de pago de sus daños.

**Anexo: EC0073**

| La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia | La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia |
|---|---|
| **03 de noviembre de 2016** | **5 años** |