I.- Datos Generales

Código	Título
EC0762	Atención de colisión en crucero a los usuarios de seguros de autos

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 Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general 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. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que se debe de contar para realizar un trabajo, así como las actitudes, habilidades y valores relevantes del desempeño del operador.

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

Se actualiza el EC EC0073 “Atención de colisión en crucero a los usuarios de seguros de autos”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2010.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC0073 “Atención de colisión en crucero a los usuarios de seguros de autos”, tendrán para su conclusión, incluyendo la emisión de certificados, un plazo máximo de cinco meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del presente Estándar de Competencia.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres
Desempeña actividades tanto programadas rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
8 de julio de 2016	10 de agosto de 2016
Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)
Grupo unitario
2122 Asesores y analistas en finanzas.

Ocupaciones asociadas
Ajustador de seguros

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación 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 fianzas, seguros y pensiones
Rama:
5241 Instituciones de seguros y fianzas
5242 Servicios relacionados con los seguros y las fianzas
Subrama:
52411 Compañías de seguros
52421 Agentes, ajustadores y gestores de seguros y fianzas
Clase:
524110 Compañías de seguros
524210 Agentes, ajustadores y gestores de seguros y fianzas

El presente EC, 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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia
- Grupo Nacional Provincial

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Es necesario que la persona que presente la evaluación sepa manejar automóvil y tenga licencia de manejo vigente.
Apoyos/Requerimientos:	• Personal: Asesores de Servicio • Equipo: Auto, radiofrecuencia, cámara fotográfica, teléfono celular, aplicación Ajustador Móvil. • Materiales: Papelería, declaración de colisión, orden de admisión, orden médica, inventario único de automóviles, volante de grúa, convenio golpe por golpe. • Herramientas: Reglamento de tránsito de la entidad correspondiente, guía de asignación de responsabilidad, flexo metro, cinta mágica, pizarrón de imanes. • Maquinaria: Lectoras de tarjeta de Crédito y Debito

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas

Referencias de Información

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

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 2
Atención de colisión en crucero a los usuarios de seguros de autos	Reconstruir el siniestro

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	E2381	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/ aplicación Ajustador Móvil.

2. Se traslada al lugar de ocurrencia del siniestro:
- Al momento de recibir la información sobre el siniestro asignado enviada por cabina vía radiofrecuencia/aplicación Ajustador Móvil,
- Llegando al lugar de ocurrencia del siniestro dentro del rango de tiempo establecido por la institución, y
- Reportando a cabina vía radiofrecuencia/aplicación Ajustador Móvil 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 con pizarrón e imanes 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 la 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 la ubicación en la cual ocurrió el siniestro,
- Tiene la versión escrita del conductor/acompañante del vehículo asegurado sobre cómo ocurrió el accidente,
- Tiene la hora y fecha de la atención proporcionada por el ajustador,
- Incluye el nombre y la firma del conductor del vehículo asegurado,
- Indica el número, vigencia y estatus de la póliza del seguro,
- Tiene el número de serie y el modelo, del vehículo asegurado,
- Incluye la fecha de nacimiento,
- Incluye los datos de contacto para que el cliente solicite información adicional,
- Tiene en la orden de admisión la descripción de los daños en los vehículos involucrados,
- Indica en el pase médico la descripción de lesiones conductor/ocupante/terceros, y
- Especifica en la orden de admisión el nombre del conductor, marca, modelo y número de serie de los vehículos involucrados.

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

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

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. Ajustador Móvil:	Es la aplicación que se utiliza para la atención de colisión en crucero a los usuarios de seguros autos.
2. Corrimiento de lámina:	Refiere a la marca/huella que deja el contacto entre dos vehículos/un bien.
3. Crucero:	Es una intersección de dos/más vías de comunicación.
4. Hundimientos:	Refiere al grado de deformación que tiene la pieza al recibir un golpe.
5. Póliza:	Es el documento emitido por la compañía de seguros en los que constan los derechos y obligaciones de las partes.
6. 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.
7. 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.
8. Vin:	Fotografía del número de serie con el que se identifica el vehículo del asegurado/tercero.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E2382	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 en el croquis,
- 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:
- Fundamentando con base en el 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/aplicación Ajustador Móvil que ha concluido con la atención del siniestro,
- Informando a cabina vía radio frecuencia/aplicación Ajustador Móvil quien fue el responsable del siniestro, y
- Corroborando con cabina la posición del asesor en el rol de asignación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La información capturada en la aplicación Ajustador Móvil:
- 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,
- Registra folios de la documentación entregada, y
- Captura las reservas por cobertura afectada.

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

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

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

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 cuántas veces lo requiera al conductor/acompañante del vehículo asegurado /asegurado/terceros sin realizar gesticulaciones de desaprobación al interactuar con éste:

GLOSARIO

1. Deslinde:	Refiere a la acción de determinar adecuadamente la responsabilidad en un hecho de tránsito.
2. 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.
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 de acuerdo a las políticas de la empresa.