I.- Datos Generales

Código	Título
EC1489	Gestión de servicios de atención al siniestro

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la actividad de ajuste de daños al inspeccionar el siniestro y ajustar el siniestro conforme lo establece la Ley de Seguros y Fianzas.

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

El estándar se refiere a funciones relativas a obtener información en el lugar de un hecho de siniestro, recabar información diversa y, con ello, emitir la conclusión y/o resultado de un ajuste de dicho evento, con valor del daño y suma indemnizable.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programadas poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinado. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
de Ajustadores de Seguros

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
26 de agosto de 2022

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
07 de octubre de 2022

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC
4 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
Ajustador de seguros.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Ajustador de daños diversos.
Ajustador de seguros de tránsito terrestre.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

52 Servicios Financieros y de Seguros.

Subsector:

524 Compañías de seguros, fianzas, y administración para el retiro.

Rama:

5241 Compañías de seguros y fianzas.

5242 Servicios relacionados con los seguros y las finanzas, y administración de fondos para el retiro.

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

- Asociación Mexicana de Ajustadores de Seguros A.C.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares equivalentes

- EC0762 Atención de colisión en crucero a los usuarios de seguros de autos.

Estándares relacionados

- EC0673 Deslinde de Responsabilidad de las partes involucradas en un hecho de tránsito terrestre.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

	• Los candidatos deberán entregar al evaluador asignado los documentos que forman las evidencias por producto en formato electrónico, el evaluador tendrá 5 días hábiles para su revisión. • Las evidencias por desempeño y las evidencias de conocimiento se evaluarán una vez que los productos estén revisados, y podrá ser en una simulación en la que el evaluador hará los papeles del cliente siniestrado.
Apoyos/Requerimientos:	• Los documentos que forman las evidencias por producto. • Formato/s para recabar la información. • Block de notas, bolígrafos.

Duración estimada de la evaluación

- 4 horas en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 5 horas.

Referencias de Información

- Ley sobre contrato de Seguro, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de agosto de 1935 Texto vigente, Última reforma publicada DOF: 4 de abril de 2013.
- Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, Última reforma publicada: 11 de mayo de 2022.
- Circular Única de la Comisión de Seguros y Fianzas, última actualización el 14 de julio de 2022.
- Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación en 1928. Texto vigente. Última reforma publicada DOF: 11 de enero de 2021.
- Código de Comercio, publicado en el Diario Oficial de la Federación en 1889. Texto vigente. Última reforma publicada DOF: 28 de marzo de 2018.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 2
Gestión de servicios de atención al siniestro	Inspeccionar el siniestro

Elemento 2 de 2
Ajustar el siniestro

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E4568	Inspeccionar el siniestro

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Confirma la asignación del siniestro:
   - Confirmando con la aseguradora el lugar de ocurrencia del siniestro,
   - Agendando la visita de inspección con el asegurado/encargado/representante, y
   - Corroborando por vía telefónica/correo electrónico/whatsApp la información con el asegurado/encargado/representante/agente de seguros.

2. Gira instrucciones de atención inicial al asegurado/encargado/representante:
   - Indicando las acciones conducentes para la salvaguarda de los bienes siniestrados y demás propiedades con posible afectación,
   - Enumerando las acciones al asegurado con relación al trámite de aviso a la autoridad competente, y
   - Señalando la documentación indispensable que debe tener a la mano.

3. Visita/acude al lugar del siniestro:
   - Orientando al asegurado en el llenado de la declaración del asegurado/encargado/representante con los antecedentes y las circunstancias del siniestro,
   - Describiendo/detallando el levantamiento de daños de los bienes siniestrados y los bienes en riesgo,
   - Documentando el siniestro en un registro fotográfico, y
   - Elaborando la minuta con la información sintetizada.

4. Realiza el plan de trabajo de atención al siniestro:
   - Conforme a los formatos propuestos por la aseguradora/formatos propios,
   - Conforme a la asignación del siniestro,
   - De acuerdo con la declaración del asegurado/encargado/representante, e
   - Integrando toda la información recabada en el siniestro.

5. Presenta informe preliminar a la aseguradora:
   - Conforme al formato propuesto por la aseguradora/formatos propios, y
   - De acuerdo con el tiempo establecido por la aseguradora.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El levantamiento de daños, recabado:
   - Indica el nombre del asegurado,
   - Contiene el nombre de la aseguradora,
   - Contiene el número de siniestro/reporte,

- Señala la fecha del siniestro,
- Contiene el número de póliza,
- Contiene la descripción del bien/personas afectadas,
- Señala las unidades de medida aplicables al siniestro,
- Establece la cantidad estimada de daños, sumas aseguradas con sus límites y sub-límites, deducibles y coaseguros aplicables, de acuerdo a la póliza contratada por el asegurado,
- Describe el tipo de daño de conformidad con las cláusulas de la póliza firmada entre la Aseguradora y el Asegurado afectado,
- Clasifica el daño conforme a las coberturas de la póliza,
- Contiene la firma del asegurado/encargado/representante, y
- Contiene la firma del ajustador.

2. El registro fotográfico, formado:
   - Contiene fotografías generales del lugar del siniestro, e
   - Integra fotografías particulares de los bienes dañados y no dañados.

3. La minuta, elaborada:
   - Contiene la fecha de elaboración del documento,
   - Contiene la fecha de visita al lugar,
   - Contiene la fecha de ocurrencia del siniestro,
   - Indica el nombre del asegurado,
   - Indica el nombre de la aseguradora,
   - Muestra el número del siniestro/reporte,
   - Contiene el número de póliza,
   - Describe las actividades realizadas durante la visita de inspección, de manera clara, con estructura en su redacción, sin faltas de ortografía y con una puntuación gramaticalmente aplicada,
   - Señala los acuerdos tomados, entre los que asisten a la inspección y que hayan sido nombrados por las partes,
   - Contiene la firma del asegurado/apoderado legal/representante del asegurado, y
   - Contiene la firma del ajustador.

4. El plan de trabajo, elaborado:
   - Determina el objetivo,
   - Establece las estrategias de intervención, y
   - Muestra el cronograma de actividades.

5. El informe preliminar, formulado:
   - Contiene la fecha de elaboración del documento,
   - Contiene el nombre del asegurado,
   - Indica el nombre de la aseguradora,
   - Contiene la fecha del siniestro,
   - Muestra el número del siniestro/reporte,
   - Contiene el número de póliza,
   - Muestra referencia/número/clave que establece el ajustador para identificar el siniestro,
   - Señala la vigencia de la póliza,
   - Describe el área donde se presenta el siniestro,
   - Indica la suma asegurada conforme a la póliza,
   - Describe el riesgo/cobertura conforme a la póliza,

- Señala el deducible aplicable conforme a la póliza,
- Indica el coaseguro aplicable conforme a la póliza,
- Especifica la estimación de daños, de conformidad con las cláusulas de la póliza firmada entre la aseguradora y el asegurado afectado,
- Enlista la documentación recabada,
- Describe la causa del siniestro,
- Contiene observaciones sobre salvamento de manera clara, con estructura en su redacción, sin faltas de ortografía y con una puntuación gramaticalmente aplicada, de conformidad con su apreciación sobre el estado de los bienes afectados, y
- Contiene observaciones sobre subrogación considerando la eventualidad de un responsable causante el siniestro, de manera clara, con estructura en su redacción, sin faltas de ortografía y con una puntuación gramaticalmente aplicada, de conformidad con su apreciación sobre el estado de los bienes afectados.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Identificación los bienes.	Comprensión
2. Clasificación de peligros/riesgos a los que están expuestos los bienes y las personas.	Evaluación
3. Interpretación de las partes de una póliza.	Conocimiento
4. Coaseguro.	Evaluación
5. Daño.	Síntesis

La persona es competente cuando demuestra la siguiente:

RESPUESTA ANTE SITUACIÓN EMERGENTE

Situación emergente

1. Posponer la inspección a la zona siniestrada si el ajustador valora in-situ no llevar todo el equipo necesario para no sufrir riesgos, como pudieran ser caídas, intoxicaciones, laceraciones, quemadas, etc. dependiendo de la naturaleza del siniestro.

Respuestas esperadas

1. Aplicar protocolos de seguridad requeridos por el cliente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa:	La manera en que ofrece alternativas de solución ante las dudas del asegurado/encargado/representante.
2. Responsabilidad:	La manera en que realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos por la aseguradora.
3. Perseverancia:	La manera en que demuestra interés permanente por lograr lo propuesto.

GLOSARIO

1.	Ajustador de daños:	Es la persona que con capacidad técnica y facultades legales interviene en un siniestro para determinar el origen del daño, valorizarlo y se da una opinión sobre la procedencia o no con relación a un contrato de seguros.
2.	Bienes en riesgo:	Todos los bienes objeto de una cobertura que están expuestos a un peligro y que tienen la posibilidad de que sufran un daño.
3.	Bienes siniestrados:	Todos aquellos bienes objeto de una cobertura que han sufrido un daño por una eventualidad cubierta en un contrato de seguro.
4.	Coaseguro:	Es un contrato en virtud del cual dos o más entidades aseguradoras dan cobertura aseguradora sobre un mismo riesgo/la participación del asegurado en la pérdida conforme lo establece el contrato de seguro.
5.	Daño:	Es la afectación de un bien por un riesgo cubierto en un contrato de seguro.
6.	Manual de contingencia ante el riesgo:	Documento que canalice las acciones necesarias como buenas prácticas para salvaguardar la integridad del ajustador.
7.	Pérdida:	Suma económica resultante del daño sufrido por los bienes asegurados.
8.	Salvamento:	Bienes dañados, asegurados sobre los cuales se puede obtener una recuperación económica.
9.	Siniestro:	Eventualidad prevista en el contrato y que al verificarse produce daños o gastos, y que da origen a una reclamación y que puede dar origen a una indemnización.
10.	Subrogación:	El asegurador sustituye al asegurado en el ejercicio de las acciones o derechos que tendría este contra los terceros causantes del accidente o siniestro, a fin de poder recuperar de ellos la cantidad por la que civilmente deberían responder a consecuencia de los daños producidos, cuya indemnización, en virtud de la póliza de seguro, ha corrido inicialmente a cargo de la aseguradora.

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 2	E4569	Ajustar el siniestro

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Obtiene los documentos requeridos en la carta solicitud del asegurado/encargado/representante para soportar su reclamo:

- Solicitando a la persona que demuestre su interés como asegurado, la documentación soporte del reclamo a través de una carta solicitud, y
- Cotejando contra lo solicitado en la carta solicitud, la documentación soporte del reclamo.

2. Elabora la cédula de ajuste cualitativa/cuantitativa del siniestro:
   - Cotejando la acreditación de la propiedad, con documentos que tengan validez jurídica,
   - Describiendo el grado del daño de los bienes afectados/siniestrados, de conformidad con sus inspecciones opinión de asesores y expertos en la materia,
   - Cotejando con las facturas correspondientes el valor de adquisición de los bienes afectados/siniestrados,
   - Calculando el valor de reposición de los bienes afectados/siniestrados, de conformidad con sus características y condiciones de mercado/valores nuevos/ publicaciones aceptadas por el mercado y estados de conservación y mantenimiento de los bienes reclamados,
   - Calculando la depreciación aplicada de conformidad con las normas contables y estado de conservación de los bienes,
   - Determinando el valor real de los bienes afectados/siniestrados,
   - Cotejando el valor de mercado de los bienes afectados/siniestrados, conforme a los criterios del mercado,
   - Estimando el valor del daño de los bienes afectados/siniestrados, de conformidad con documentos que acrediten la adquisición de los bienes afectados,
   - Cotejando la suma asegurada conforme a la póliza,
   - Cotejando los sub-límites de la suma asegurada, conforme a la póliza,
   - Calculando la proporción indemnizable aplicada, de conformidad con la comparación de la suma asegurada vs. el valor de los bienes asegurados,
   - Presentándolo de manera ordenada, y
   - Enviándolo a la compañía de seguros.

3. Elabora el informe final del siniestro:
   - Transcribiendo la propuesta de indemnización,
   - Cotejando las condiciones de la póliza que son afectadas,
   - Especificando la causa-origen,
   - Describiendo por escrito las circunstancias relevantes del siniestro,
   - Cotejando los términos de la aplicación de contrato,
   - Explicando por escrito la procedencia/improcedencia de la reclamación,
   - Transcribiendo la determinación de pérdida,
   - Determinando/calculando el valor del salvamento, de conformidad con ofertas que se recabe de compradores interesados,
   - Verificando/exponiendo evidencias propuestas de la posibilidad de subrogación, de conformidad con los peritajes y estudios que identifiquen responsable ajeno al asegurado de la causa del siniestro,
   - Describiendo por escrito la indemnización, y
   - Presentándolo de manera ordenada a la persona que solicito el ajuste.

4. Integra el cuaderno de ajustes:
   - Armando el cuaderno de ajuste, y
   - Presentándolo a la persona que solicitó el ajuste de manera ordenada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. La carta solicitud de documentos entregada al asegurado:
   - Contiene la fecha del documento,
   - Contiene el nombre del asegurado,
   - Indica el nombre de la aseguradora,
   - Señala la fecha del siniestro,
   - Contiene el número del siniestro/reporte,
   - Menciona la referencia del ajustador,
   - Contiene el número de póliza,
   - Desglose de la documentación soporte del reclamo, conforme a las condiciones del contrato, y
   - Contiene la firma del ajustador.

2. La cédula de ajuste, elaborada:
   - Contiene la fecha de elaboración,
   - Contiene el nombre del asegurado,
   - Indica el nombre de la aseguradora,
   - Señala la fecha del siniestro,
   - Especifica el número del siniestro/reporte,
   - Menciona la referencia del ajustador,
   - Contiene el número de póliza,
   - Describe el siniestro de manera clara, con estructura en su redacción, sin faltas de ortografía y con una puntuación gramaticalmente aplicada,
   - Especifica los tipos de unidad de medida aplicables al siniestro por cuantificar,
   - Cuantifica la magnitud del concepto siniestrado, de conformidad con los inventarios de los bienes dañados soportado por los documentos que acrediten sus costos y valores,
   - Refiere la acreditación de la propiedad de los bienes afectados/siniestrados,
   - Indica el grado del daño de los bienes afectados/siniestrados, de conformidad con las inspecciones de los bienes posteriores al siniestro,
   - Indica el valor de adquisición de los bienes afectados/siniestrados, de conformidad con sus facturas de adquisición,
   - Indica el valor reposición de los bienes afectados/siniestrados, de conformidad con las investigaciones de mercado y/o cotizaciones,
   - Indica la depreciación aplicada, de conformidad con la vida útil, años de uso y estado de conservación o mantenimiento,
   - Señala el valor real de los bienes afectados/siniestrados, de conformidad con el valor del de reposición del bien al momento del siniestro menos la depreciación que deba aplicarse,
   - Indica el valor de mercado de los bienes afectados/siniestrados, de acuerdo con sus características y condiciones de mercado/valores nuevos/publicaciones aceptadas por el mercado,
   - Indica el valor del daño de los bienes afectados/siniestrados, de conformidad con los inventarios de los bienes, su grado de afectación y costo de reparación y/o reposición,
   - Indica la suma asegurada, conforme a la póliza,
   - Indica los sub-límites de la suma asegurada, conforme a la póliza,
   - Indica la proporción indemnizable aplicada, e
   - Indica la indemnización a la que tiene, en su caso, derecho el asegurado conforme a las condiciones del contrato.

3. El informe final, redactado:
   - Contiene la fecha de elaboración,
   - Contiene el nombre del asegurado,
   - Indica el nombre de la aseguradora,
   - Señala la fecha del siniestro,
   - Especifica el número del siniestro/reporte,
   - Menciona la referencia del ajustador,
   - Contiene el número de póliza,
   - Especifica la vigencia de la póliza,
   - Indica las secciones afectadas por el siniestro, de conformidad con la cobertura de la póliza expedida,
   - Indica las sumas aseguradas conforme a la póliza,
   - Especifica el riesgo/cobertura conforme lo establece la póliza,
   - Contiene el deducible conforme lo establece la póliza,
   - Especifica el coaseguro conforme lo establece la póliza,
   - Indica la propuesta de indemnización, de conformidad con los estudios realizados, inventarios, documental de soporte de valores recabados,
   - Indica las condiciones de la póliza afectadas,
   - Especifica causa-origen del siniestro,
   - Describe la circunstancia relevante del siniestro de manera clara, con estructura en su redacción, sin faltas de ortografía y con una puntuación gramaticalmente aplicada,
   - Señala los términos más relevantes de la aplicación del contrato,
   - Contiene la determinación de la pérdida, de conformidad con la documental de soporte recabada en el proceso de ajuste,
   - Describe el salvamento de los bienes dañados por el siniestro amparados en la póliza contratada,
   - Indica el valor del salvamento de conformidad con ofertas que se recaben de terceros compradores,
   - Indica la existencia de subrogación, de conformidad con peritajes y dictámenes que establezcan la responsabilidad de un tercero causante y/o responsable del siniestro, y
   - Contiene la propuesta de indemnización de manera clara, con estructura en su redacción, sin faltas de ortografía y con una puntuación gramaticalmente aplicada, de conformidad con el informe detallado que considere todos los aspectos que se involucraron en el siniestro, así como la cobertura y condición de la póliza afectada.

4. El cuaderno de ajustes, formado:
   - Contiene carátula,
   - Contiene el acuse de recibido firmado por representante de la aseguradora,
   - Contiene una copia de la factura de honorarios y gastos,
   - Desglosa la tabla de contenido,
   - Contiene el informe preliminar,
   - Incluye la propuesta de indemnización de la aseguradora al asegurado/encargado/representante,
   - Contiene la cédula de ajuste,
   - Contiene una copia de la póliza del afectado,
   - Contiene evidencias y soporte utilizados para el ajuste,
   - Contiene el expediente fotográfico, y
   - Contiene el informe final.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Proporción indemnizable.	Aplicación
2. Inventario.	Aplicación
3. Elementos de medición.	Aplicación
4. Concepto Costos.	Conocimiento
5. Marco legal.	Conocimiento
6. Interés Asegurable.	Conocimiento
7. Concurrencia.	Aplicación
8. Proporción asegurable.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza:	La manera en que se presenta de forma aseada en su persona y su vestimenta.
2. Orden:	La manera en que presenta de forma clara y comprensible los resultados del trabajo.

GLOSARIO

1. Acreditación de propiedad:	Certificación, a través de un documento, en la cual se establece la propiedad de un bien.
2. Cédula de ajuste:	Documento que identifica cualitativa y cuantitativamente los elementos que estructuran el monto de las indemnizaciones, en la cual se clasifican los riesgos afectados.
3. Depreciación:	Es la pérdida de valor de un bien, debida a todos los posibles motivos incluyendo factores de deterioro físico, obsolescencia funcional y obsolescencia económica.
4. Proporción indemnizable:	Fórmula que se aplica en la determinación de la suma indemnizatoria que, en caso de siniestro parcial, debe satisfacer la entidad aseguradora, en virtud de la cual, cuando existe infraseguro (es decir, cuando la suma asegurada en la póliza es inferior al valor real del objeto asegurado) el daño debe ser liquidado teniendo en cuenta la proporción que exista entre la suma asegurada y el valor real en el momento del siniestro.
5. Sub-límites:	Límite parcial total indemnizable durante un período de tiempo acordado en contrato, normalmente anual, por uno o varios siniestros; este forma parte del límite total, no implica un incremento en los valores asegurados.
6. Suma asegurada:	Valor atribuido por el titular de un contrato de seguro a los bienes cubiertos por la póliza y cuyo importe es la cantidad máxima que está obligado a pagar el asegurador, en caso de siniestro. Este valor declarado por el Asegurado no es prueba ni del valor ni de la existencia de los bienes, única representa el límite máximo de responsabilidad por parte del Asegurador.

7. Valor de adquisición:	Es el costo al que se adquirió un bien en una fecha determinada; en los asientos contables es el valor inicial de un activo o bien.
8. Valor del daño:	Evaluación del daño conjunto de acciones realizadas por una entidad de seguros encaminados a determinar, en caso de siniestro, el valor económico de las pérdidas sufridas por el asegurado, conforme a los términos contratados.
9. Valor de mercado:	Es el valor de un bien, producto o servicio, determinado por la oferta y demanda del mercado en un momento determinado. Se trata del importe neto que un vendedor podría conseguir a partir de la venta de dicho servicio o producto.
10. Valor real:	Resultado de descontar al valor de reposición de los bienes en riesgo, la depreciación acumulada; la depreciación se refiere a la vida útil consumida respecto a su vida útil total, estado de conservación, deterioro físico, grados de obsolescencia funcional, y/o económica.
11. Valor reposición:	Monto que se requiere para la construcción, reconstrucción, reparación y/o adquisición e instalación de los bienes dañados, por otros de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad a las que tenían al momento del siniestro; sin considerar reducción alguna por depreciación física, incluyendo gastos inherentes si los hubiere, el costo de fletes, derechos aduanales y gastos de montaje.