



TLÁLOC  
— SEGUROS PARA EL CAMPO —

## Manual del Ajustador

## NORMAS DE CONDUCTA DEL AJUSTADOR

Los ajustadores enviados por la Institución para la evaluación de daños, deberán cumplir estrictamente los siguientes criterios de conducta:

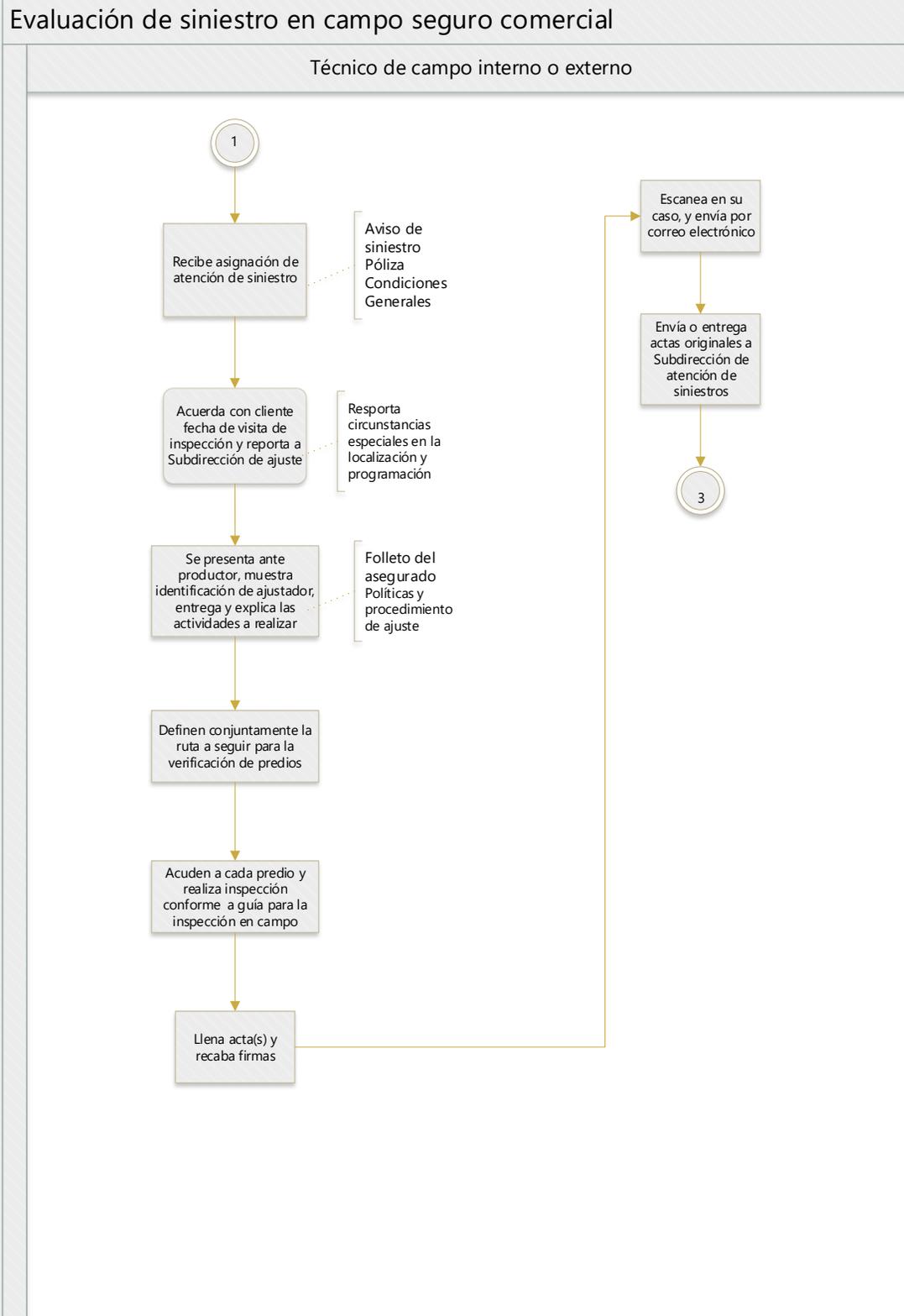
1. Representar en todo momento a la Institución, aplicando los procedimientos específicos de la Compañía.
2. Mostrar un trato respetuoso y actitud de servicio hacia el asegurado y/o su representante.
3. Es importante permitir la explicación completa y sin interrupciones del productor o representante sobre el siniestro.
4. Explicar con detalle, los procedimientos a realizar, resultados plasmados en el acta o cualquier otra duda del asegurado, de tal forma que se obtenga la conformidad del mismo.
5. Limitar su actuación a la evaluación de daños, sin pretender informar al cliente la procedencia o no del pago.
6. Hacerse acompañar por el asegurado durante todo el proceso de inspección, explicando con evidencias, las condiciones encontradas en el proceso de atención de siniestros.
7. Asentar en el acta las declaraciones del asegurado, cuando así lo solicite éste.
8. Plasmar los resultados precisos observados, sustentados y basados en sus conocimientos técnicos de los cultivos o especies.
9. En caso de no contar con elementos suficientes para hacer la evaluación, reportar la situación a la Institución para realizar una valoración complementaria.
10. Evitar en todo momento cualquier tipo de confrontación con el responsable de atención del aviso. En caso de no haber aceptación de los hechos asentados en las actas, manifestarlo en las mismas en el apartado de observaciones y reportarlo al líder de ajustadores.
11. Manejar la información de las operaciones y asegurados con estricta confidencialidad.
12. Por ningún motivo alterar los resultados de la inspección en beneficio y perjuicio de los involucrados e incluso de sí mismo.
13. Evitar, sin excepción, la recepción de obsequios monetarios o en especie de parte de los asegurados, en su caso, reportarlo al líder de ajustadores.
14. Queda estrictamente prohibido condicionar la atención y resultados de la inspección a cambio de algún beneficio directo o indirecto.
15. En caso de recibir algún tipo de amenaza o agresión por parte del productor o su representado, retirarse inmediatamente del lugar y reportar enseguida al líder de ajustadores.
16. Queda estrictamente prohibido la ingesta de bebidas alcohólicas en la jornada de trabajo y durante toda la duración de la comisión de inspección de siniestros, incluyendo los trayectos.
17. Es responsabilidad del ajustador prever el uso de medios para salvaguardar su salud ante la adversidad de las condiciones climáticas a las que pueda estar expuesto (hidratación, bloqueador solar, gorras o sombreros, repelentes, impermeables, botas).

El incumplimiento de las disposiciones 11, 12, 13, 14 y 16 será causal de rescisión de relación contractual además de reporte ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas

## PROCEDIMIENTOS DE INSPECCION

### EVALUACIÓN DE SINIESTRO EN CAMPO SEGURO COMERCIAL

RESPONSABLE	NO.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
Ajustador	1	Recibe asignación de atención de siniestro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviso de siniestro</li> <li>• Carátula Póliza</li> <li>• Coordenadas, en su caso</li> </ul>	
	2	Acuerda con cliente fecha de visita de inspección y reporta circunstancias especiales en la localización y programación.	
	3	Se presenta ante productor, muestra cédula de ajustador, entrega Folleto de atención de siniestros para asegurados y beneficiarios, y explica las actividades a realizar. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Folleto del asegurado</li> <li>• Políticas y procedimiento de ajuste</li> </ul>	
	4	Definen conjuntamente la ruta a seguir para la verificación de predios.	
	5	Acude a cada predio y realiza inspección conforme a la Guía de inspección de campo que aplique.	Formatos de ajuste, en su caso. F-OPAS-03 F-OPAS-04 F-OPAS-05 F-OPAS-06
	6	Llena acta(s) y recaba firmas.	Acta de Atención de siniestros F-OPAS-07 F-OPAS-08 F-OPAS-09
	7	Escanea actas, en su caso, y envía por correo electrónico a correo de ajuste de siniestros.	Correo electrónico de envío de actas digitalizadas
	8	Envía o entrega actas originales a Subdirección de atención de siniestros.	



## GUIA DE INSPECCION EN CAMPO EN SEGURO AGRICOLA COMERCIAL

### INSPECCIÓN INICIAL PARA LA EVALUACIÓN DEL DAÑO

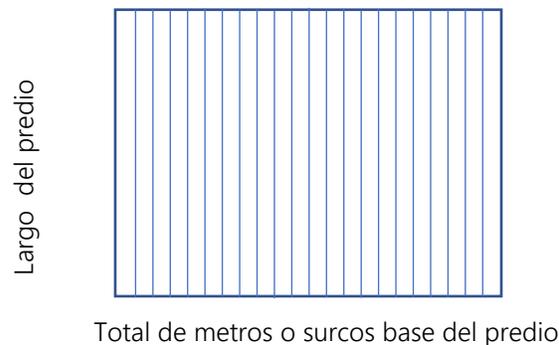
#### Antes de la visita

1. Revisar datos generales de póliza y endosos: Cultivo, Riesgos asegurados, unidad de riesgo, método de evaluación.
2. Llevar la información proporcionada por Tláloc, en su caso programa de aseguramiento, coordenadas del(os) predios, parámetros estadísticos de rendimientos de cultivos a evaluar.

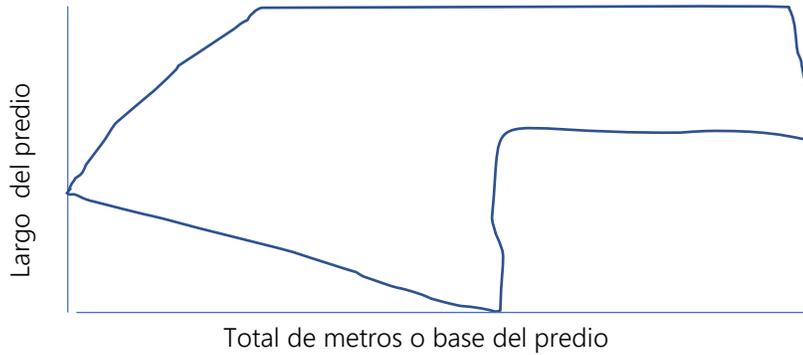
#### En el predio a inspeccionar

1. Presentarse e Identificarse.  

“Buenos días Sr. Xxxx mi nombre es XXXXXX, vengo en representación de Tláloc seguros para evaluar el daño del reporte de siniestro enviado el día XXX. Mostrar la cédula de ajustador de la CNSF.”
2. Validar con productor: fecha de siembra, etapa en que se encuentra el cultivo en general, fecha de ocurrencia del siniestro, causa aparente y circunstancias en que se presentó, impacto aparente parcial o total.
3. Explicar proceso de inspección a través de muestreo y entregar folleto.
4. Verificar ubicación y superficie (medición con GPS) que correspondan las coordenadas y determinación de superficie establecida.
5. Determinar muestras a inspeccionar para lo cual se seguirán los siguientes pasos:
  - a) Identificar físicamente área a evaluar (predio, hectárea o área).
  - b) Determinar si la medición se efectuará por metros o surcos en razón del tipo de cultivo
  - c) Contabilizar el número total de surcos o metros de la base del predio.



En el caso de predios irregulares se sugiere tomar como base la medida de la línea más ancha del predio en metros.



- d) Con base en la tabla de números aleatorios seleccionar el renglón correspondiente al día de inspección.

En este ejemplo se identificó el día 15 del mes

No. al azar	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.
1	0.17	0.31	0.53	0.68	0.83
2	0.11	0.31	0.48	0.72	0.9
3	0.12	0.3	0.47	0.7	0.88
4	0.12	0.29	0.55	0.7	0.92
5	0.13	0.3	0.5	0.69	0.96
6	0.15	0.33	0.52	0.69	0.89
7	0.04	0.34	0.5	0.72	0.9
8	0.1	0.31	0.5	0.71	0.89
9	0.08	0.25	0.45	0.74	0.85
10	0.07	0.26	0.49	0.73	0.9
11	0.09	0.29	0.49	0.66	0.88
12	0.12	0.34	0.46	0.74	0.95
13	0.11	0.26	0.51	0.61	0.9
14	0.1	0.24	0.49	0.69	0.88
15	0.09	0.32	0.54	0.7	0.9
16	0.02	0.32	0.51	0.67	0.88
17	0.12	0.35	0.5	0.7	0.87
18	0.11	0.29	0.48	0.74	0.95
19	0.1	0.32	0.48	0.77	0.88
20	0.013	0.31	0.45	0.68	0.88
21	0.13	0.28	0.46	0.68	0.88
22	0.06	0.31	0.43	0.71	0.81
23	0.1	0.31	0.46	0.74	0.89
24	0.11	0.3	0.5	0.75	0.88
25	0.09	0.3	0.48	0.66	0.94
26	0.13	0.29	0.49	0.75	0.86
27	0.1	0.24	0.45	0.72	0.87
28	0.15	0.33	0.47	0.68	0.89
29	0.15	0.23	0.52	0.75	0.9
30	0.14	0.3	0.5	0.73	0.87
31	0.02	0.22	0.49	0.69	0.93

- e) Para determinar los surcos a inspeccionar, multiplicar cada número aleatorio del renglón seleccionado por el número total de surcos o metros de la base del predio.

Para ejemplificar se utilizará un predio con una base de 125 surcos x 100 metros de longitud.

No. Aleatorio día 15	Factores	No. surcos total	Surco a inspeccionar
1a.	0.9	125	<b>12.5</b>
2a.	0.3	125	<b>37.5</b>
3a.	0.5	125	<b>62.5</b>
4a.	0.7	125	<b>87.5</b>
5a.	0.9	125	<b>112.5</b>

- f) Para determinar la distancia de la base del surco al punto de inspección se deberá aplicar la siguiente tabla:

Punto de muestreo	Factor a aplicar
1	.10-.20
2	.80-.90
3	.30-.40
4	.60-.70
5	.10-.20
6	.45-.55
7	.80-.90
8	.30-.40
9	.60-.70
10	.10-.20
11	.80-.90

En el ejemplo:

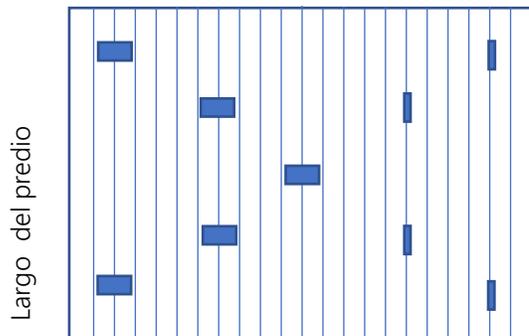
Punto de muestreo	Surco	Factor a aplicar		Longitud del surco	Segmento muestra en metros	
1	12	0.1	0.2	100	10	20
2		0.8	0.9	100	80	90
3	37	0.3	0.4	100	30	40
4		0.6	0.7	100	60	70
5	62	0.1	0.2	100	10	20
6		0.45	0.55	100	45	55
7		0.8	0.9	100	80	90
8	87	0.3	0.4	100	30	40
9		0.6	0.7	100	60	70
10	112	0.1	0.2	100	10	20
11		0.8	0.9	100	80	90

¿Cómo se interpreta?:

Los puntos 1 y 2, corresponden al surco 12 el primero se ubica del metro 10 al 20; el segundo punto se ubica del metro 80 al 90. Los puntos 3 y 4 corresponden al surco 37 el 3 se localiza del metro 30 al 40, el cuarto del metro 60 al 70 y así sucesivamente.

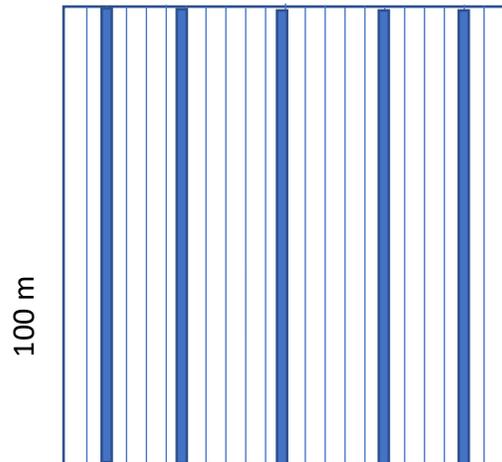
Para cultivos a través de surcos se deberán considerar para valoración 10 metros lineales, en el caso de cultivos de cobertura total 1 metro cuadrado, en ambos casos, dentro de los límites establecidos en los 11 puntos de la muestra.

Al final se debe obtener una cobertura de muestreo como se indica en el siguiente esquema:



Total de metros o surcos base del predio

En el caso de **cultivos perennes** solamente se identificarán los 5 surcos de la base y se deberán valorar 100 metros lineales en cada uno de estos.



Total de metros o surcos base del predio

6. En cada punto de inspección se deberá:

I. Evaluar la condición del cultivo

Identificar:

- Etapa fenológica del cultivo
- Fecha real de siembra conforme al nivel de crecimiento del cultivo
- Niveles de avance de labores
- Características y condiciones del cultivo
- Causa real del daño y validar si está protegido el cultivo, en caso de identificar que esta no se encuentra cubierta, proceder al llenado del acta y concluir el proceso de inspección.

II. Cuantificar el impacto del siniestro.:

- Si el daño es total en la muestra e imposibilita la producción del cultivo
- Si el daño es severo, pero no total, o bien si la póliza aplica el daño directo se deberá hacer los conteos y registros correspondientes en cada muestra
- Cuando el daño al momento de la inspección no es contundente ni severo, pero puede implicar la disminución del valor potencial de producción, no se realizarán los conteos, sino hasta la recolección.

III. En su caso, determinar el porcentaje de daño

- a. Contar y registrar en formatos de ajuste (anexos) el número de plantas, frutos y/o árboles, según el tipo de cultivo y con base en el criterio de medición aplicado (metro lineal, metro cuadrado o 100 metros lineales en el caso de perennes).
  - b. Identificar y registrar el grado de afectación en cada planta de la muestra o si es total el número de plantas destruidas y las que no lo están.
  - c. Calcular el promedio de afectación, en su caso, dentro de la muestra.
  - d. Calcular el promedio de afectación de todas las muestras.
  - e. Aplicar las tablas de ajuste (contenidas en las condiciones generales del seguro) para determinar el porcentaje de daño.
- IV. Cuantificar el potencial de producción, solamente se realizará esta cuantificación para casos donde pueda presumirse una pérdida total.
- V. Tomar de evidencia fotográfica. Se realizarán al menos dos tomas de fotografías la primera panorámica del área de la muestra y la segunda, del acercamiento de la planta donde pueda observarse el daño.
- VI. Registro de resultados de la inspección en el acta con base en los siguientes criterios:
- En el caso de daño directo
- Si no es factible evaluar el nivel de daño o existe duda de la capacidad reproductiva del cultivo se podrá programar una inspección de corto plazo o previo a la recolección.
  - Asentar el porcentaje de daño determinado para el pago directo
- En evaluación a la recolección
- Si el daño es contundente e imposibilita la producción, asentar en el acta el daño total.
  - Si el daño es severo y el valor de la suma de las inversiones realizadas y futuras definidas en el programa de aseguramiento serían superiores al valor del potencial de producción, asentar en el acta el daño total.
  - Fuera de las dos condiciones anteriores, asentar en el acta que se programará una inspección previa a la recolección.
- VII. Completar el resto de los datos de acta conforme a instructivo.
- VIII. Recabar firmas de interesado y técnico.
- IX. Entregar copia al productor.

## INSPECCIÓN ANTES DE LA RECOLECCIÓN

### Antes de la visita

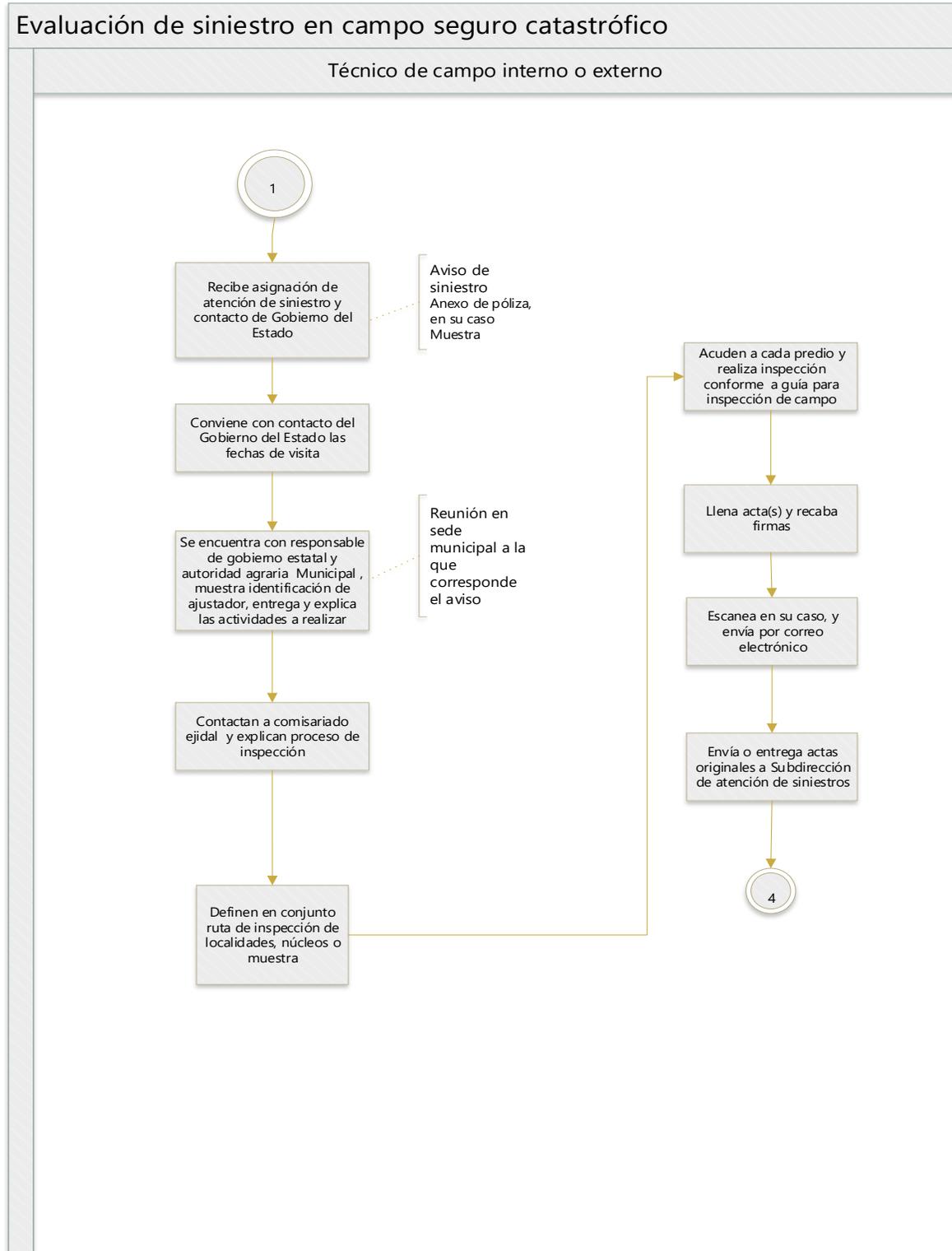
- I. Revisar el expediente antecedente con el acta de la visita de la primera inspección.  
Es recomendable que sea el mismo técnico quien acudió en la primera visita quien atienda la inspección de recolección.
- II. Determinación de la muestra, se realizará con el mismo procedimiento descrito en la primera inspección.

En cada uno de los puntos de muestreo:

- III. Calcular rendimiento
  - Contar el número de plantas, frutos y/o árboles, según el tipo de cultivo y con base en el criterio de medición aplicado (metro lineal, metro cuadrado o 100 metros lineales en el caso de perennes).
  - Determinar el peso promedio de los frutos por planta, granos por gramo
  - Determinar la producción por metro lineal o cuadrado y a través de regla de tres calcular por hectárea
  - Asentar en acta los datos
- IV. Completar llenado de acta, conforme a instructivo
- V. Recabar firmas del productor y técnico y entregar copia al interesado

EVALUACIÓN DE SINIESTRO EN CAMPO SEGURO CATASTROFICO

RESPONSABLE	NO.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
Ajustador	1	<p>Recibe asignación de atención de siniestro y contacto de Gobierno del Estado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviso de siniestro</li> <li>• Anexo de póliza, en su caso</li> <li>• Muestra a inspeccionar, en su caso.</li> </ul>	
	2	Conviene con contacto del Gobierno del Estado las fechas de visita.	
	3	Se encuentra con responsable de gobierno estatal y autoridad agraria Municipal, muestra cédula de ajustador, entrega Folleto de atención de siniestros para asegurados y beneficiarios y explica las actividades a realizar. Reunión en sede municipal a la que corresponde el aviso.	
	4	Contactan a comisariado ejidal, y explican proceso de inspección.	
	5	Definen en conjunto ruta de inspección de localidades, núcleos o muestra	
	6	Acuden a cada predio y realiza inspección conforme a Guía de inspección de campo que aplique.	
	7	Llena acta(s) y recaba firmas.	Acta de Atención de siniestros F-SOSA-07 F-SOSA-08 F-SOSA-09
	8	Escanea en su caso, y envía por correo electrónico.	Correo electrónico de envío de actas digitalizadas
	9	Envía o entrega actas originales a Subdirección de atención de siniestros.	



## GUIA DE INSPECCION EN CAMPO EN SEGURO AGRICOLA CATASTROFICO

1. Identificar si los predios a revisar corresponden a una localidad, núcleo o muestra.
2. Para el caso de localidad o núcleo, determinar el tamaño de la muestra con base en la siguiente tabla:

Tamaño en hectáreas	No. muestras
1 a 299	5
300 a 599	11
600 o más	Más de 11

En el caso de los avisos por Municipio las muestras serán proporcionadas por la Subdirección de Atención de Siniestros junto con el aviso.

4. Determinar los puntos de inspección conforme al procedimiento de muestreo explicado en la inspección de seguro comercial.

Cuando la muestra corresponda a 5 puntos se tomarán los números: 1,2,6,10 y 11 de la tabla de factores.

### En cada punto de inspección:

Verificar:

- I. Condiciones del cultivo (fecha de siembra, etapa fenológica).
- II. Causa real del daño.
- III. Cuantificar el impacto del siniestro:
  - a. Si el daño es total en la muestra e imposibilita la producción del cultivo.
  - b. Si el cultivo se encuentra en etapa vegetativa, determinar población existente y determinación de porcentaje de daño.
  - c. Si el cultivo se encuentra en etapa productiva realizar los conteos con base en el procedimiento descrito de inspección antes de la recolección, en caso de que los frutos aún no estén suficientemente maduros, considerar las estimaciones del peso comercial promedio por fruto.
  - d. En caso de no contar con los elementos para hacer las estimaciones o suponer posibles cambios en las condiciones, se podrá programar una segunda visita para validar la procedencia de la afectación.

- IV. Tomar de evidencia fotográfica. Se realizarán al menos dos tomas de fotografías la primera panorámica del área de la muestra y la segunda, del acercamiento de la planta donde pueda observarse el daño.
- V. Registro de resultados de la inspección en el acta.