

# LA DEONTOLOGÍA DEL AJUSTADOR DE SEGUROS COMO MECANISMO DE CONSTRUCCIÓN DE PAZ DESDE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Angélica Chávez Gutiérrez<sup>1</sup>  
Félix Mendoza de la Espriella<sup>2</sup>

## Resumen

En un mundo que cada día se le suman innumerables desafíos, sólo el pensamiento innovador marca la diferencia, a través de ideas que construyen, ideas que abren puertas, métodos para resolver problemas o simplemente información para entender mejor lo que está pasando en el mundo de la economía, de los negocios y hoy en específico el que nos tiene aquí reunidos: “El Derecho”. A lo largo del ejercicio como instructora en el campo de seguros, aportando los conocimientos en metodología de investigación, comunicación profesional y ciencias forenses se ha podido observar la necesidad que habita en el área de ajuste, de ahí la Acción, la charla “La Deontología del ajustador de seguros como mecanismo de construcción de paz desde la responsabilidad social de las compañías de seguros”, hablar de Deontología es hacer referencia al conjunto de principios y reglas éticas que regulan y guían una actividad profesional, el ajustador de seguros no es la excepción, todo lo contrario, el ajustador de seguros representa los ojos de la institución, los ojos de la compañía de seguros y su intervención primaria es fundamental para la detección oportuna del fraude, dicha intervención debe ser apegada a un catálogo de valores, habilidades, competencias y capacidades, mismas que lo dotaran de las herramientas necesarias y eficaces para la obtención de resultados favorables.

**Palabras Clave:** Deontología, ajustador de seguros, construcción de paz, responsabilidad social y compañías de seguros.

---

<sup>1</sup> Magister en Derecho Penal de la Universidad Nacional Autónoma de México UNAM, Maestrante en DDHH en la Comisión Nacional de Derechos Humanos México, Abogada. Docente e Investigadora de la UNAM, Universidad La Salle Nezahualcoyotl. Coach educativo de la Universidad Complutense de Madrid. Email: lic.achavezg@hotmail.com

<sup>2</sup> Doctor en Educación Universidad Simón Bolívar. Magister en Derecho Penal. Abogado. Docente Investigador de la Corporación Universitaria del Caribe CECAR. Email: felix.mendoza@cecar.edu.co

## Abstract

In a world that every day adds innumerable challenges, only innovative thinking makes the difference, through ideas that build, ideas that open doors, methods to solve problems or simply information to better understand what is happening in the world of economy, business and today specifically the one that has us gathered here: "The Law". Throughout the exercise as an instructor in the field of insurance, providing knowledge in research methodology, professional communication and forensic science has been observed the need that inhabits the area of adjustment, hence the ACTION, the talk "The Deontology of the insurance adjuster as a peacebuilding mechanism from the social responsibility of insurance companies," talking about Deontology is to refer to the set of principles and ethical rules that regulate and guide a professional activity, the insurance adjuster is no exception, quite the contrary, the insurance adjuster represents the eyes of the institution, the eyes of the insurance company and its primary intervention is essential for the timely detection of fraud, such intervention must be attached to a catalog of values, skills, competencies and capabilities, which will provide the necessary and effective tools for obtaining favorable results.

**Keywords:** Deontology, insurance adjuster, peace building, social responsibility and insurance companies.

**H**oy en día la conciencia se convierte en un elemento básico de la garantía del correcto ejercicio profesional, ello se canaliza a través de su reflejo en la deontología, si bien es cierto en las Instituciones de seguros se encuentran establecidos manuales de políticas y procedimientos dirigidos a los ajustadores, dichos manuales concentran su atención en disposiciones de hacer o no hacer, siendo cortos o pasivos en las cuestiones del ser, situación que desde mi propuesta hace patente la necesidad de una reingeniería en dichos manuales, reingeniería que se caracterice por incorporar en su contenido el elemento responsable de la conciencia ética, el auto-conocimiento de la conciencia reflexiva e incorporar, además, la interiorización de los derechos y deberes que se conjugan en el ejercicio de una profesión a través de la cual se adquiere una responsabilidad social.

Uno de los principios deontológicos fundamentales que, no en vano, cobra especial protagonismo hoy día es el de «obrar según ciencia y conciencia». Y es que obrar según ciencia, o lo que es lo mismo, realizar un correcto desempeño de una profesión en base a la adquisición de unos

conocimientos adecuados, consolidados y actualizados constantemente, supone una condición estrictamente necesaria para ejercer como profesional competente. No obstante, dicha condición no es suficiente para garantizar la plena adecuación del profesional a las exigencias sociales actuales (Profesiones.org, 2018) Es por ello por lo que la conciencia profesional resulta imprescindible en este contexto. Tal y como señala el Informe sobre Deontología Profesional, elaborado en el año 2009 por la Unión Profesional Europea, los códigos deontológicos no solo deben prohibir determinadas conductas consideradas como no deseables, sino que deben inspirar, dar coraje y apoyar a los profesionales éticos sentando las bases de modelos deseables de conducta profesional. Convirtiéndose así en verdaderos instrumentos de carácter preventivo, punitivo, didáctico y dinámico, estando siempre abiertos a incluir las notas esenciales de cada profesión y de los diversos entornos en los que se desarrollan las profesiones.

## **1. Deontología**

La Deontología que se propone para el ajustador de seguros es ese eje sólido de valores y herramientas, ética y conocimiento, que en una correcta armonización y en un sentido de coherencia y congruencia permitan primero depositar en la psique del ajustador la trascendencia de la labor que se le ha encomendado, para que este se reconozca como pieza fundamental rompiendo el paradigma social de ser un tomador de datos. Ante una crisis global de incertidumbre en las instituciones de administración y procuración de justicia los usuarios de servicios financieros necesitan sentirse protegidos, requieren sentir que al acceder al servicio que tienen contratado, la primer persona que arribe al auxilio sea una digna representación de la institución de seguros, y más allá, su calidad humana sumada a un adecuado conocimiento técnico permita identificar la importancia que la institución de seguros refrenda.

Atendiendo a la responsabilidad social de las empresas las instituciones de seguros deben trabajar incesantemente por el mejoramiento tanto en lo individual como en lo colectivo de sus operadores, el ajustador de seguros como primer interviniente en caso de siniestro debe actuar como un buen profesional, un profesional integral que contribuya desde su

trinchera a construir paz en la sociedad. Porque la construcción de paz es una responsabilidad depositada en todos y cada uno de los empleados, y cada quien desde su desempeño debe atender siempre a un mismo eje de acción: “trabajar para el pleno desarrollo de la humanidad”.

Ahora bien, la analogía del ajustador de seguros y la figura del primer respondiente, atendiendo al análisis de sus notas esenciales y objetivos depositados en ambos profesionales. El Consejo Nacional de Seguridad Pública de los Estados Unidos Mexicanos trabajando en la incorporación de lo que ha sido una reforma histórica en el sistema de justicia penal a fin de establecer un Sistema acusatorio y oral, entendiéndose ahora la investigación como una actividad conjunta del Policía y del Ministerio Público, como conductor y director en esta actividad, ha establecido en un protocolo nacional de actuación, denominado “Primer Respondiente” las actuaciones que deberá ejecutar el primer interviniente con facultades de seguridad pública al momento en que tenga conocimiento de la existencia de un hecho que la ley señale como delito, la detención de las personas que participaron en el mismo, la preservación del lugar de los hechos, el registro de sus actuaciones, la puesta a disposición de objetos y personas ante el Ministerio Público (Secretariado, protocolo. 2018) Si bien es cierto el ajustador de seguros no tiene facultades propias en materia de seguridad pública, su responsabilidad se acentúa al momento de ser el primer interviniente físico por parte de la institución de seguros, es el contacto directo o más cercano al elemento material probatorio y dicha actuación forzosamente debe estar acompañada de un conocimiento técnico que en su respaldo vaya acompañándolo la deontología.

A continuación se pueden citar de diversas fuentes la definición proporcionada al ejercicio profesional del ajustador de seguros, el objetivo radica en fundamentar la presente propuesta.

**Tabla 1. Definiciones del ajustador de seguros**

Fuente	Definición
Ley de Instituciones de Seguros y fianzas (Fuente Rodríguez, 2007)	Artículo 109.- Para los efectos de esta Ley, se considera que el ajustador de seguros es la persona designada por la Institución de Seguros, a quien ésta encomienda la evaluación en la que

## La deontología del ajustador de seguros como mecanismo de construcción de paz

	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 la institución de Seguros cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.
Manual de procedimientos de ajuste, AXA Seguros (2018)	Representante nombrado por la compañía aseguradora que al presentarse el siniestro atiende y auxilia al asegurado a fin de determinar o cuantificar los daños originados por el siniestro, analizando los hechos con toda imparcialidad tomando como base la guía de deslinde y reglamentos de tránsito así como el contrato de seguro (condiciones generales o especiales de la póliza).
Manual de Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros, AIG Seguros México (2018).	Es aquella persona designada por AIG México, 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 AIG México cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

Fuente: Autoría propia.

Las tres definiciones en materia de seguros son coincidentes al aportar elementos característicos del desempeño profesional del ajustador, actividad que en lo medular refieren un ejercicio de investigación que proporcione datos de prueba para determinar la procedencia o no del siniestro. Así que, en la materia de estudio que ocupa el ajustador de seguros representa ese primer respondiente, ese experto que dotado de técnica y valores deberá desarrollar una metodología aplicada al lugar de la investigación que le permita obtener datos de prueba, idóneos, suficientes y oportunos para primero corroborar el siniestro y posteriormente sustentado de conclusiones técnicas aplicar las consecuencias de derecho.

El área de conocimiento capaz de satisfacer las necesidades técnicas que el ajustador de seguros requiere para un adecuado desempeño y que

permitirá dotar de certeza y seguridad jurídica la toma de decisiones de la compañía de seguros será proporcionada a través del conocimiento de la criminalística de campo, durante la investigación en el lugar, es necesario aplicar métodos adecuados para garantizar un buen análisis de este, partiendo del método científico, mediante la aplicación de hipótesis y observación, que son muy importantes en el desarrollo de la propia investigación, así pues, los métodos característicos de esta fase son el deductivo y el inductivo, complementados con técnicas de protección del lugar, observación y fijación.

## **2. Protección del lugar**

El lugar de la investigación es la fuente primordial de información sobre las circunstancias y forma en que se suscitan los hechos, es de donde el ajustador de seguros obtendrá información idónea para corroborar o desvirtuar lo manifestado en el aviso de siniestro. Es por tanto relevante considerar que tanto el lugar como los indicios se deben mantener tal cual quedaron después de ocurrir el siniestro. Esto lleva a considerar otro concepto utilizado en el manual del primer respondiente y que debe hacerlo también suyo el ajustador de seguros: “La preservación”, se refiere a que los indicios y el lugar se deben mantener en el mismo estado en que se encontraron, evitando así su contaminación, alteración o reemplazo, mediante métodos y técnicas adecuados, mismos que se irán explicando.

Para lograr esto es necesario iniciar la intervención en el lugar con la protección del mismo. La protección del lugar se refiere a todas las actividades conducentes a mantener el lugar y el conjunto de indicios preservados, evitando cualquier riesgo de que alguien pueda alterarlos o modificarlos ya sea imprudencial o deliberadamente. Hay que considerar también que el hecho de que un indicio haya sido alterado, no necesariamente va a influir en todo el curso de la intervención del ajustador de seguros, ya que esta se realiza en función de todo el conjunto de indicios y del lugar, atendiendo al principio de correspondencia (Moreno Salas, 2015)

### 3. Observación

Éste ejercicio es un paso fundamental en el quehacer encomendado al ajustador de seguros, pues ya que es el momento en el que se obtendrá toda la información posible del siniestro, el problema al que se enfrenta el ajustador es que el lugar lo tendrá a la vista una sola vez, ya que una vez procesado por los elementos de seguridad pública o autoridades correspondientes, este quedará modificado y será más difícil realizar alguna teoría de lo ocurrido en el siniestro, circunstancia que obliga a ser ciertos desde la primera vez para eliminar toda posibilidad de duda, para lograrlo se deben aplicar los métodos y técnicas adecuados en cada momento de la observación, los cuales brindarán claridad y credibilidad en el actuar, evitando así que se pueda objetar alguna conclusión sobre lo observado.

### 4. Fijación

Es plasmar una o varias imágenes en un medio gráfico, lo anterior se logra a través de técnicas adoptadas dentro de la metodología de la criminalística como son:

**Fijación escrita:** El ajustador de seguros narra de forma escrita las características, ubicación, orientación, dimensiones del lugar y de los indicios, para tener siempre a la vista la relación que guardan entre sí, anotando con toda precisión la ubicación de los indicios y el lugar, determinando dicha ubicación con coordenadas, pues esto es primordial para poder conocer cómo se dio el hecho y poder reconstruirlo, Además de lo anterior, se debe cuidar la redacción y la ortografía, ya que de este depende la claridad con que se realice la fijación, lo cual ayudará a las personas que consulten a entenderla con mayor facilidad y precisión.

**Fijación fotográfica:** Partiendo del refrán que una imagen dice más que mil palabras, podemos afirmar que la fotografía es básica para demostrar la existencia del lugar y los indicios, así como fundamentar lo escrito por el ajustador, de tal modo que con la fotografía se tendrá a la vista la imagen del lugar e indicios de manera permanente.

La técnica aplicada es la fotografía forense, que no es otra cosa que la aplicación de las técnicas fotográficas al ámbito legal, siguiendo un mé-

todo de aplicación adecuado atendiendo siempre al objetivo para el cual se desarrolla, pues el juego de fotografías tomadas para un hecho en específico tiene que mostrarnos la relación que guardan los indicios con el lugar y demostrar además la ubicación y características de ellos. Es importante puntualizar que la fotografía forense no solo se emplea en el lugar de intervención, sino también para fijar objetos y documentos que se ponen a la vista del ajustador de seguros, y en cada caso se deberá respetar el método, este es el método deductivo, por lo que las fotografías se deberán tomar de lo general a lo particular, lo cual se logra con tomas generales o panorámicas, vistas medias, acercamientos y grandes acercamientos. Estos cuatro tipos de tomas se deben realizar por fuerza en todos los casos, ya que es la garantía de demostrar la ubicación y características de los indicios y el lugar, mostrando así la relación entre ellos (Moreno Salas, 2015).

Como todos saben la fotografía es básica en la intervención del ajustador, pero esta encomienda debe cumplir con dos premisas que son: Exactitud y Nitidez, si una fotografía no cumple con esos dos requisitos, es difícil que se pueda usar como medio de prueba; por otro lado las secuencias se deben respetar, pues como ya se ha mencionado, es esa la forma en que se demuestra la ubicación y relación del lugar y los indicios.

Dentro del ejercicio encomendado al ajustador de seguros, no es suficiente con hacer lo que se ha mencionado, pues éste debe ser más explícito en la realización de la fijación para que sea lo más clara posible, así como sencilla para quien consulte el juego de fotografías en algún momento de la supervisión del siniestro y así cualquier interviniente pueda darse una idea clara de la ocurrencia del siniestro. Esto se puede lograr con el empleo de señaladores o testigos métricos. Si se realiza una toma fotográfica panorámica en un lugar de hechos por ejemplo, como ya se ha dicho es muy probable que algunos indicios no se vean en la fotografía, problema que el ajustador de seguros con una adecuada instrucción en técnica criminalística sabrá desde el primer momento de su intervención subsanar con el simple hecho de poner una señal a cada indicio, pues aunque no se perciba en una toma panorámica este, sí se va a ver la señal, manifestando que ahí se encuentra un indicio. El otro auxiliar, el testigo métrico, es una reglilla graduada, que puede ser recta o en escua-



La deontología del ajustador de seguros como mecanismo de construcción de paz

dra, esta se pone junto al indicio para dar una visión de las dimensiones reales de este.

La fotografía forense como técnica diaria aplicada al ejercicio del ajustador revela una trascendencia e impacto en su trabajo, pues el trabajo bien hecho justificado en “ciencia y conciencia” se convierte en elemento probatorio válido, listo para poder ser incorporado a los escenarios judiciales.

La criminalística de campo no es una ciencia de reciente aparición, su aporte traza líneas de investigación sustentadas en “ciencia y técnica”, es inminente ya su injerencia en el área de ajuste, para esto se da inicio a la deontología como las bases éticas sobre las cuales el ajustador debe posar el cargo de representación que la institución de seguros le ha conferido, a esta característica debe forzosamente acompañarle la técnica y este conocimiento la criminalística de campo se lo brindará. Al asimilar al justador de seguros con el primer respondiente, pues ambos representan ese primer interviniente, ese primer canal de comunicación que se establece entre un hecho con consecuencias de derecho y que su relevancia permitirá desde un momento oportuno detectar cualquier tipo de conducta que sea nociva para las instituciones de seguros y para la sociedad, pues frenar el fraude es tarea de todos y hasta que no se marque un precedente real y palpable sobre el repudio al mismo las malas prácticas seguirán incorporándose y con la misma velocidad que corre la dinámica social.

Como un elemento de motivación por no emplear la palabra coacción, soy incesante en mis cursos de capacitación dirigidos a los ajustadores, y es que no sólo México sino muchos otros estados, muchas otras sociedades se requieren de profesionales que devuelvan la confianza en todas las instituciones y esto se logra a través de la acreditación de la persona que se ostente en cualquier ejercicio profesional, en el caso mexicano, en el curso de nuestro actual sistema de justicia penal el ajustador de seguros no está lejos de ser requerido por los órganos de administración de justicia a través de la figura del “testigo experto”, y es en ese momento cuando el ajustador de seguros deberá hacer patente sus capacidades, habilidades y conocimientos ante un tribunal que le cuestionará sobre su intervención y éste deberá demostrar porqué la compañía de seguros depositó en sus hombros una parte importante de su representa-

ción y más aún cuando en ese momento que sea requerido su intervención formará parte de la aplicación o no de la ley penal, por lo que un derecho humano como lo es la libertad puede quedar restringido o un delito puede quedar incluso impune.

## 5. Conclusiones

La Deontología del ajustador de seguros como mecanismo de construcción de paz desde la responsabilidad social de las compañías de seguros, es una propuesta que conjugar ciencia y conciencia bajo una responsabilidad de cualquiera que se diga docente, conjugando ciencias forenses, derecho y seguros pero desde una metodología aplicada a la intervención del ajustador de seguros representa ese margen importante de actuación que contribuirá a la responsabilidad social de las empresas. Como un apartado conclusivo de la intervención se resaltaré lo siguiente:

- Hasta que los operadores empiecen a depositar y reconocer un justo valor en las tareas de los demás desencadenaremos una corriente positiva de actitud, lealtad y buenas prácticas.
- Es necesario por parte de las instituciones de seguros establecer los procedimientos necesarios para garantizar la actuación del ajustador de seguros como primer Respondiente, bajo los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos
- La criminalística de campo es una ciencia que debe de dejar de ser auxiliar del área de seguros para convertirse en campo obligatorio de formación de los ajustadores de seguros, ellos al igual que la figura del primer respondiente son ejercicios afines para garantizar la obtención de datos de prueba.
- El trabajo bien hecho no es sólo una responsabilidad “social”, es también una necesidad “emocional”. Cuando uno se limita a cubrir su “trabajo”, es imposible tener un desempeño óptimo, es imposible sentirse realizado. El ser humano está hecho para la belleza, para lo mejor, y cuando no lo da todo, en realidad lo que está dando es nada. La excelencia está indisolublemente unida al compromiso; y el compromiso exige volcarse en los proyectos en

cuerpo y alma, sin escatimar esfuerzos. El compromiso es una de las variables que distingue a las personas de alto rendimiento de las personas que están en la media. Son personas que sobrepasan las fronteras técnicas o formales de un puesto. Personas de éxito, personas comprometidas al cien por cien (Alcaide Hernández, 2016)

### **Fuentes de información**

Alcaide Hernández, F. (2016). Aprendiendo de los mejores. Barcelona: Alienta.

Fuente Rodríguez, J. (2007). Legislación de seguros. México, D.F.: Porrúa.

Moreno Salas, J. (2015). Cadena de custodia y metodología aplicada al lugar del hallazgo o de los hechos. México: Editorial Flores.

<http://www.profesiones.org/var/plain/storege/original/application/b24d9efa0862ca4b8954db556eb323cd.pdf>

<http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/docs/pdfs/normateca/protocolos/ProtocoloPrimerRespondienteV1.pdf>

<https://axa.mx/documents/16051/355773/Manual-de-procedimientos-del-ajustador-Auto.pdf>

<https://www.aig.com.mx/content/dam/aig/lac/mexico/documents/manualpoliticasprocedimientosajustadoresseguros-brochure.pdf>