

Peritos, Ajustadores e Investigadores

Pilares Técnicos en la Actuación de los Siniestros

Un análisis técnico y jurídico de las tres figuras que determinan la calidad, velocidad y legitimidad del proceso de siniestro en México, conforme a la Ley Sobre el Contrato de Seguro y la normativa de la CNSF.

DIRECCIÓN DE CULTURA DEL CONTRATO DE SEGURO



El Siniestro como Momento de Verdad Contractual

El momento del siniestro es la **prueba de fuego del contrato de seguro**. Es ahí —y no en la firma de la póliza— donde el asegurado comprueba si adquirió una promesa de papel o una protección real.

La Ley Sobre el Contrato de Seguro (LSCS) construye toda la relación aseguradora sobre el principio de la **máxima buena fe** (*uberrimae fidei*), que se proyecta tanto en la contratación como en la reclamación:

- **Artículo 69 LSCS:** obliga al asegurado a dar aviso del siniestro y proporcionar información verificable.
- **Artículo 71 LSCS:** exige a la aseguradora comunicar, dentro de plazos legales, si acepta o rechaza la reclamación.

Entre estos dos extremos se despliega el aparato técnico de verificación que integran peritos, ajustadores e investigadores.

Tres actores. Un proceso.

Aunque frecuentemente mencionados como sinónimos, cada figura cumple una función distinta, tiene un fundamento normativo propio y responde a una lógica profesional diferenciada.

01

Ajustador

Conduce y administra el expediente de siniestro

02

Perito

Aporta evidencia técnica especializada

03

Investigador

Verifica la veracidad y previene el fraude

El Ajustador: Conductor del Proceso de Siniestro

Naturaleza de la función

Administra el expediente de siniestro de principio a fin. Integra información técnica, documental y contractual para que la aseguradora emita una resolución fundada.

Ajustadores dependientes

Prestan servicios directamente para una institución de seguros bajo relación laboral formal y supervisión interna.

Ajustadores independientes

Personas físicas o morales que actúan por cuenta de la aseguradora bajo un esquema de prestación de servicios profesionales, lo que refuerza su margen de objetividad técnica.

- ❑ Ambas modalidades requieren **autorización y registro ante la CNSF**, conforme a la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF), así como el cumplimiento de requisitos de capacidad técnica, honorabilidad e independencia de criterio.



Alcance y Responsabilidades del Ajustador

¿Qué comprende su trabajo?

- Verificar la existencia, causa y circunstancias del siniestro reportado
- Confirmar vigencia y cobertura aplicable de la póliza al momento del evento
- Cuantificar daños conforme a condiciones contratadas, sublímites, deducibles y coaseguros
- Elaborar el dictamen de ajuste que sustenta la propuesta de pago, rechazo o pago parcial
- Coordinarse con peritos técnicos especializados (estructural, mecánico, incendio, RC, etc.)

El deber de imparcialidad

El principal debate en el sector es la percepción de que el ajustador —al ser contratado por la aseguradora— tiende a favorecer sus intereses. La normativa busca contrarrestar ese riesgo mediante:

- Obligación de **fundar y motivar técnicamente** cada dictamen
- Derecho del asegurado a nombrar un **ajustador o perito de parte** en casos de controversia (Art. 122 LSCS)
- **Supervisión de la CNSF** con posibilidad de sanciones o revocación de registro ante conductas irregulares

La objetividad del ajustador no es un valor decorativo: es la condición de legitimidad de todo el proceso de siniestro.

El Perito: La Evidencia Técnica Especializada

Mientras el ajustador administra el proceso en su conjunto, el perito aporta el **conocimiento técnico especializado** que permite entender la causa, el mecanismo y la magnitud de un daño concreto. Su dictamen responde preguntas que exceden la competencia jurídico-administrativa del ajustador.



Perito en Incendios

Determina el origen físico o químico del fuego y la relación causal entre el evento declarado y el daño reclamado.



Perito Valuador / Mecánico

Evalúa siniestros automotrices con disputas técnicas sobre el mecanismo del daño y el valor de reparación.



Perito en Ingeniería Civil

Analiza daños estructurales derivados de sismos, colapsos o fenómenos naturales con metodología técnica verificable.



Perito Médico

Interviene en siniestros de responsabilidad civil médica, gastos médicos y accidentes personales con lesiones.

Peritaje de Parte y Peritaje Dirimente

Mecanismo previsto en la LSCS

El **artículo 122 de la LSCS** establece un mecanismo de solución técnica para controversias sobre el *importe* de la pérdida —no sobre la procedencia de la cobertura—, cuando asegurado y aseguradora no logran ponerse de acuerdo:



Estándares de actuación del perito

El valor probatorio y la credibilidad de un dictamen pericial dependen de elementos fundamentales que deben estar presentes en toda actuación:

Metodología explícita Verificable y acorde a estándares técnicos reconocidos en la disciplina correspondiente	Cadena de custodia De evidencias físicas y documentales, sin interrupciones que comprometan su validez
Congruencia dictamen-campo Entre lo observado en sitio, la evidencia fotográfica o documental y las conclusiones	Ausencia de conflictos de interés No revelados que puedan comprometer la imparcialidad del dictamen

i Este mecanismo, **poco conocido y subutilizado** por los asegurados, es una herramienta valiosa de equilibrio contractual que evita que la determinación del monto quede exclusivamente en manos de la aseguradora.

El Investigador: Verificación de la Buena Fe y Prevención del Fraude

Función y fundamento legal

El investigador no cuantifica daños ni emite juicios técnicos sobre causas físicas. Su función es **verificar la veracidad de las circunstancias declaradas** y detectar posibles conductas fraudulentas, simulaciones o agravaciones dolosas del riesgo.

Su actuación encuentra respaldo directo en la LSCS:

- **Art. 47:** pérdida del derecho a indemnización por declaración inexacta con mala fe
- **Art. 70:** exención de obligaciones si el asegurado disimula hechos que excluirían la cobertura
- **Art. 66:** rescisión ante agravaciones esenciales del riesgo no notificadas

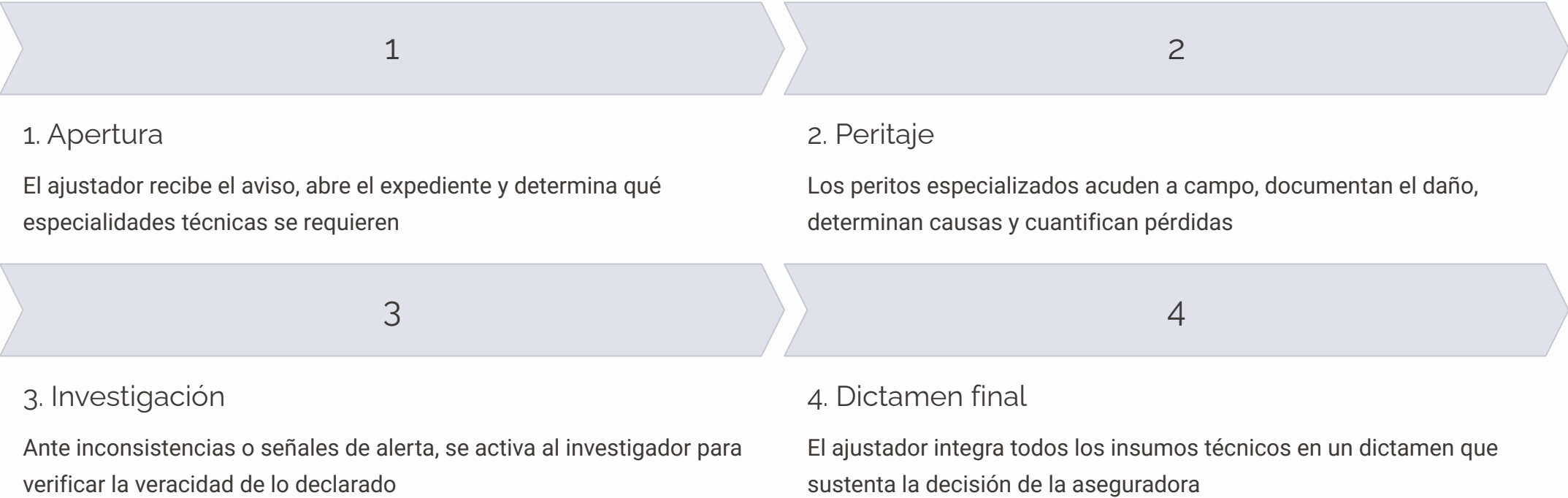
Métodos de trabajo

- **Entrevistas estructuradas** al asegurado, testigos y terceros involucrados
- **Verificación documental:** historial clínico, facturas, bitácoras, registros públicos
- **Análisis de congruencia** temporal y circunstancial de los hechos declarados
- **Apoyo pericial especializado** en criminalística, incendios o análisis financiero forense
- **Cruce de bases de datos** sectoriales para identificar patrones de reincidencia o reclamaciones atípicas

⚠ Una investigación mal conducida, invasiva o dilatoria utilizada para desincentivar reclamaciones legítimas constituye una práctica contraria a la ley y puede derivar en quejas ante la **CONDUSEF** o en responsabilidad civil por retraso injustificado.

La Actuación Coordinada: De la Fragmentación Técnica a la Resolución Integral

Un siniestro complejo —un incendio industrial, un accidente con lesionados múltiples, un daño estructural tras un sismo— rara vez involucra a un solo actor técnico. La calidad del resultado depende de que cada eslabón respete su ámbito de competencia.



El ajustador no debe sustituir al perito en juicios técnicos. El perito no debe opinar sobre la buena o mala fe del asegurado. El investigador no debe convertir cada siniestro en un caso de sospecha sistemática.



Riesgos de una Actuación Deficiente

Cuando peritos, ajustadores e investigadores actúan con deficiencias técnicas, falta de independencia o plazos dilatados, las consecuencias son tangibles para todos los actores del proceso asegurador.

Para el asegurado

Retraso en la indemnización, subvaluación del daño y sensación de indefensión frente a una estructura técnica percibida como parcial o arbitraria.

Para la aseguradora

Exposición a quejas ante CONDUSEF, litigios, pago de intereses moratorios (Art. 135 bis LSCS) y deterioro reputacional significativo.

Para el sector en conjunto

Reforzamiento del prejuicio social de que "las aseguradoras nunca pagan", que encuentra en las malas prácticas de ajuste, peritaje o investigación su principal fuente de alimentación.

Hacia una Cultura Técnica y Ética del Siniestro

Fortalecer estas figuras es una cuestión de cultura aseguradora

No se trata únicamente de cumplimiento regulatorio ante la CNSF. Implica construir un ecosistema de confianza donde el contrato de seguro cumpla su promesa social.



Capacitación continua

Actualización técnica permanente en cada especialidad, adaptada a los riesgos emergentes



Transparencia al asegurado

Comunicación clara sobre el estado, los plazos y los fundamentos de cada etapa del siniestro



Documentación rigurosa

Que permita sostener cualquier decisión ante revisión de CONDUSEF o autoridad judicial



Difusión de herramientas

Dar a conocer el peritaje dirimente del Art. 122 LSCS y otros mecanismos de defensa contractual

Conclusión

Peritos, ajustadores e investigadores no son meros trámites burocráticos: son la infraestructura técnica que convierte una promesa contractual abstracta en una indemnización concreta, fundamentada y verificable.

Su correcta actuación —técnica, imparcial y apegada a los principios de buena fe que inspiran la LSCS— es la mejor herramienta con la que cuenta el sector asegurador mexicano para **cerrar la brecha de confianza** que históricamente lo ha distanciado del público asegurado.

Artículo elaborado con apoyo de inteligencia artificial (Claude, de Anthropic) y revisado por la Dirección de Cultura del Contrato de Seguro.

CULTURA DEL CONTRATO DE SEGURO

LSCS · CNSF · CUSF