

Peritos, Ajustadores e Investigadores: Pilares Técnicos en la Actuación de los Siniestros

Un análisis técnico y jurídico del papel de estos tres actores en la gestión de siniestros: su marco normativo, responsabilidades y los principios que deben regir su actuación en el sistema asegurador mexicano.

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 a la contratación como a la fase de reclamación.

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

Entre el aviso del asegurado y la resolución de la aseguradora se despliega todo un aparato técnico de verificación, cuantificación y análisis: peritos, ajustadores e investigadores.

Las tres figuras técnicas del siniestro

01

El Ajustador

Conduce y administra el proceso integral del siniestro.

02

El Perito

Aporta el análisis técnico especializado del daño.

03

El Investigador

Verifica la veracidad y detecta posibles conductas fraudulentas.

El Ajustador: Conductor del Proceso de Siniestro

Función Central

Administra el expediente de siniestro de principio a fin: determina la procedencia y el monto de la indemnización integrando información técnica, documental y contractual.

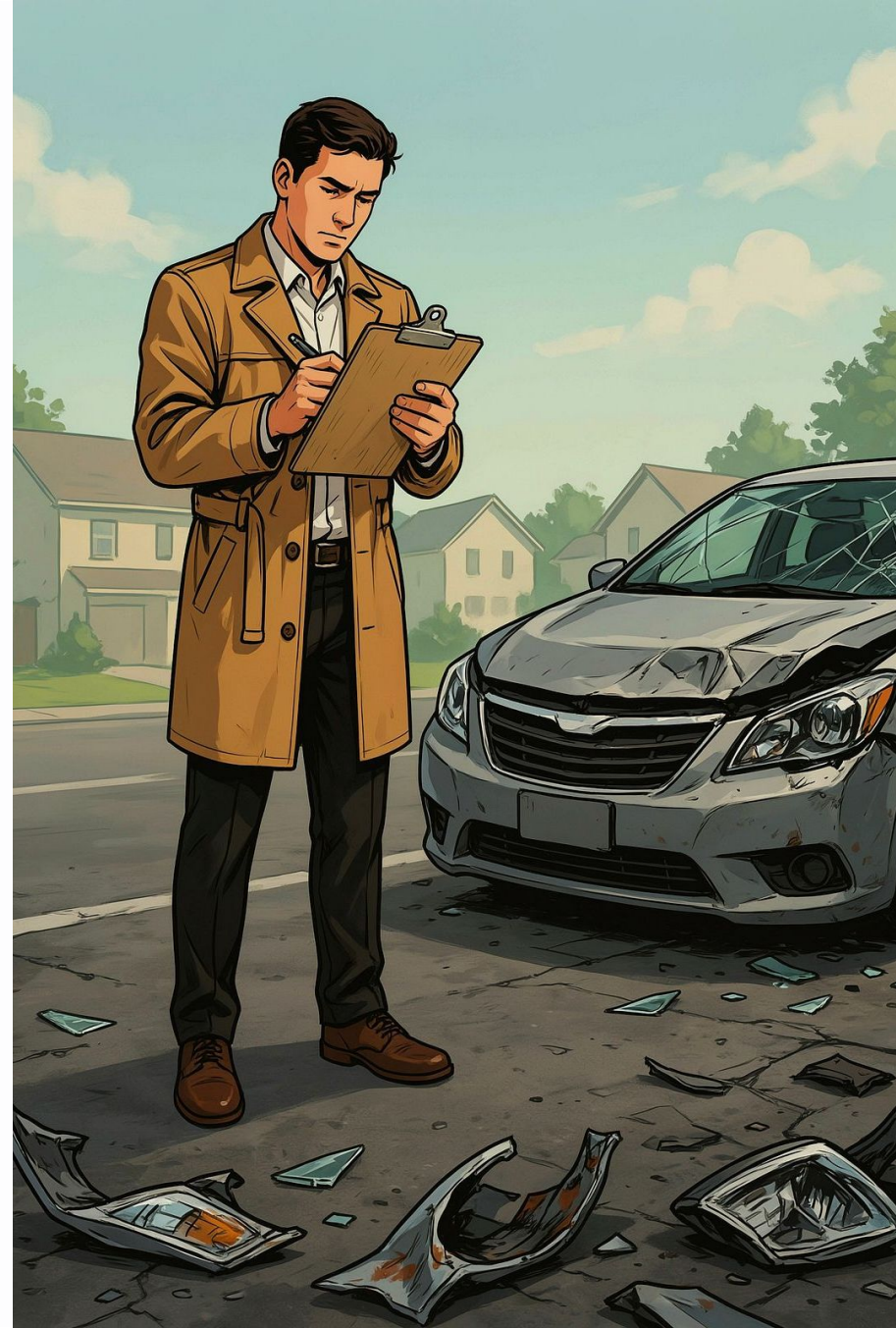
Ajustadores Dependientes

Personas físicas que prestan sus servicios directamente para una institución de seguros, bajo relación laboral.

Ajustadores Independientes

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

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



Alcance y Deber de Imparcialidad del Ajustador

Tareas que comprende su actuación

- Verificar existencia, causa y circunstancias del siniestro.
- Confirmar vigencia y cobertura aplicable de la póliza al momento del evento.
- Cuantificar los daños conforme a sublímites, deducibles y coaseguros pactados.
- Elaborar el dictamen de ajuste que sustenta la propuesta de pago, rechazo o pago parcial.
- Coordinarse con peritos especializados cuando la naturaleza del siniestro lo requiera.

Garantías de imparcialidad normativa

La normativa busca contrarrestar la percepción de parcialidad mediante mecanismos concretos:

Fundamentación técnica obligatoria de cada dictamen emitido.

Perito de parte nombrable por el asegurado ante controversias de valuación (Art. 122 LSCS).

Supervisión de la CNSF con posibilidad de sanciones o revocación de registro.

- ❑ 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. El dictamen pericial responde preguntas que exceden la competencia jurídico-administrativa del ajustador.



Incendios y Explosivos

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



Valuación Automotriz

En siniestros con disputas mecánicas, confirma el monto de reparación o reposición conforme a valores de mercado.



Ingeniería Civil

Analiza la extensión real del daño estructural y la metodología de reparación aplicable en casos sísmicos o de hundimiento.



Peritaje Médico

Indispensable en siniestros de responsabilidad civil médica o gastos médicos mayores con disputas sobre diagnóstico o causalidad.

Peritaje de Parte y Peritaje Dirimente (Art. 122 LSCS)



Para los casos en que asegurado y aseguradora no logren ponerse de acuerdo sobre el **importe de la pérdida**, la LSCS prevé un mecanismo de peritaje equilibrado que constituye una herramienta valiosa, poco conocida y frecuentemente subutilizada por los asegurados:

Paso 1 — Peritos de parte

Cada parte nombra a su propio perito, quien elabora un dictamen independiente sobre el monto de la pérdida.

Paso 2 — Intento de acuerdo

Los peritos de ambas partes buscan conciliar sus dictámenes dentro de un plazo razonable.

Paso 3 — Perito dirimente

En caso de desacuerdo, se nombra un tercer perito cuyo dictamen — dentro de los límites de los anteriores— resuelve la controversia de valuación por vía técnica, no judicial.

Estándares de Actuación del Dictamen Pericial

El valor probatorio y la credibilidad de un dictamen pericial determinan su eficacia tanto en procesos de CONDUSEF como en litigios judiciales. Un dictamen débil erosiona la confianza pública en la institución del seguro.

1

Metodología explícita y verificable

Acorde a los estándares técnicos reconocidos en la disciplina correspondiente, con fundamentos replicables.

2

Cadena de custodia rigurosa

De evidencias físicas y documentales desde el levantamiento en campo hasta la conclusión del dictamen.

3

Congruencia integral

Entre lo observado en campo, la evidencia fotográfica o documental y las conclusiones plasmadas en el dictamen.

4

Ausencia de conflictos de interés

No revelados que puedan comprometer la independencia del perito ante cualquier instancia revisora.

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

El investigador de siniestros es la figura con frecuencia menos comprendida por el público asegurado. Su función no es cuantificar el daño ni emitir juicios técnicos sobre causas físicas, sino **verificar la veracidad de las circunstancias declaradas** y detectar posibles conductas fraudulentas, simulaciones o agravaciones dolosas del riesgo.

Respaldo normativo en la LSCS

Art. 47: La omisión o inexacta declaración de hechos con mala fe produce la pérdida del derecho a la indemnización.

Art. 70: Exime a la aseguradora si el asegurado disimula o declara inexactamente hechos con el fin de hacerla incurrir en error.

Art. 66: Permite rescindir el contrato ante agravaciones esenciales del riesgo no notificadas.

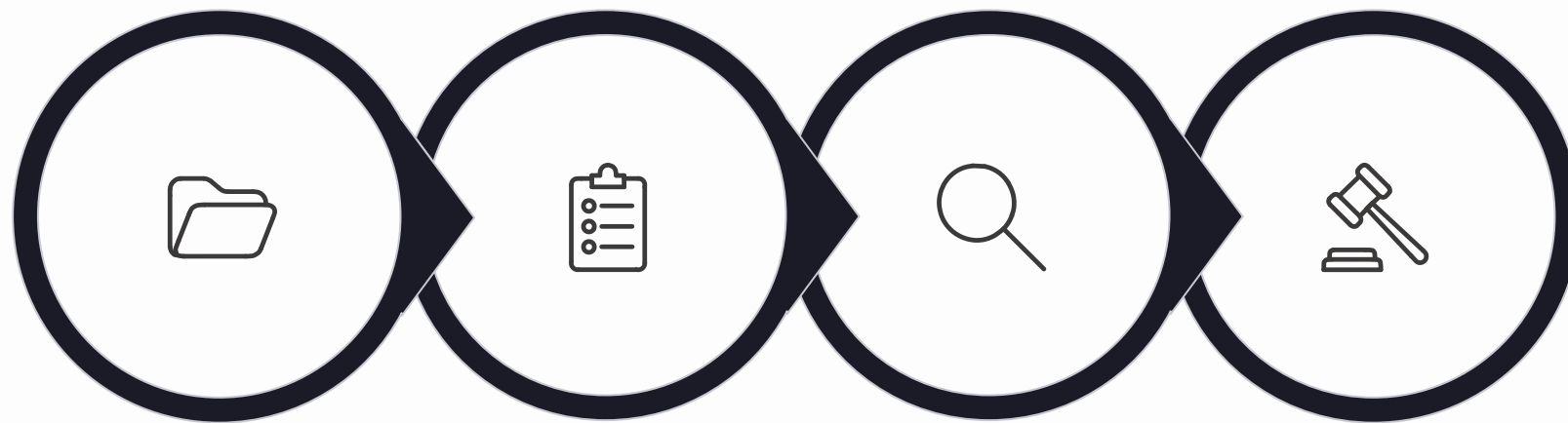
Métodos de trabajo

- Entrevistas estructuradas al asegurado, testigos y terceros.
- Verificación documental: historial clínico, facturas, bitácoras, registros públicos.
- Análisis de congruencia temporal y circunstancial de los hechos declarados.
- Apoyo de peritos en criminalística o análisis financiero forense.
- Cruce de información con bases de datos sectoriales para identificar patrones atípicos.

❏ La buena fe se presume. Corresponde a la aseguradora **probar**, no simplemente sospechar, la existencia de fraude o declaración dolosa.

La Actuación Coordinada: Del Expediente 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 proceso depende de que cada eslabón respete su ámbito de competencia.



Apertura

Peritaje

Investigación

Resolución

El ajustador no sustituye al perito

En juicios técnicos especializados que exceden su competencia contractual.

El perito no valora la buena fe

Las opiniones sobre conducta dolosa del asegurado exceden su especialidad técnica.

El investigador no presume fraude

Cada siniestro no es un caso de sospecha sistemática; actúa solo ante evidencia concreta.

Riesgos de una Actuación Deficiente y Hacia una Cultura Técnica del Siniestro

Consecuencias de deficiencias técnicas

Para el asegurado

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

Para la aseguradora

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

Para el sector

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

Pilares de una cultura técnica y ética



Capacitación continua

Actualización técnica permanente en cada especialidad: ajuste, peritaje e investigación.



Transparencia con el asegurado

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



Documentación rigurosa

Que permita sostener cualquier decisión ante CONDUSEF o autoridad judicial.



Difusión del Art. 122 LSCS

El peritaje dirimente es una herramienta legítima de defensa contractual que los asegurados deben conocer.

Peritos, ajustadores e investigadores son la infraestructura técnica que convierte una promesa contractual abstracta en una indemnización concreta, fundamentada y verificable. Su correcta actuación es la mejor herramienta para cerrar la brecha de confianza entre el sector asegurador y el público asegurado.