

# NUEVO DIRECTORIO DE AJUSTADORES DE SEGUROS

**Laura Rincón**, Profesional Cámara de Incendio y Terremoto

**Jonathan Cardona**, Subdirector financiero  
Fasecolda

---

*Fasecolda crea el nuevo Directorio de ajustadores de seguros. A través de la página web del gremio, estos proveedores de servicios en Colombia y países de la región podrán registrarse para darse a conocer en el sector.*

---

## Antecedentes

El sismo de Chile ocurrido en el año 2010, que originó pérdidas económicas por 30 000 millones de dólares (18% del producto interno bruto), de los cuales 8 000 millones de dólares correspondieron a daños asegurados de 222 416 siniestros (190 299 para el segmento de vivienda), dejó en evidencia que para la atención de eventos catastróficos se hace necesario contar con una gran cantidad de profesionales expertos en el ajuste de pérdidas.

Adicionalmente, permitió concluir que al analizar la disponibilidad de este servicio, no solo es importante conocer el número aproximado de personas dedicadas al ajuste de siniestros, sino también considerar situaciones en las cuales un mismo ajustador suscribe contratos con varios aseguradores, pudiendo esta condición limitar la suficiencia de infraestructura, recursos y logística para desempeñar adecuadamente las labores de ajuste.

En los procesos indemnizatorios se observó que una misma edificación es sujeta de ajuste por varios profesionales de esta rama dado que algunos de los inmuebles que la integran han sido asegurados por diferentes compañías; mientras que este servicio — en un escenario ideal— puede ser distribuido de una manera más eficiente si el ajustador y la compañías conocieran los riesgos compartidos por área geográfica.

Una posible solución a esta problemática es la optimización del recurso de personal disponible mediante asignaciones por área geográfica, siempre que se cuente con el aval de todas las aseguradoras que estén dispuestas a compartir la información de ubicación de sus asegurados con el ente que realizará la distribución y a aceptar el reporte de inspección y la cuantificación de las pérdidas, expedida por el especialista designado.

Esta alternativa es más viable de implementar en



un país como Chile, donde la actividad de ajuste es supervisada por la Superintendencia de Valores y Seguros, y existe un registro de los ajustadores autorizados para prestar este servicio.

Colombia aún no cuenta con un marco normativo o herramientas regulatorias con las cuales se puedan identificar y conocer estos agentes de la industria de seguros. Ante estas consideraciones, uno de los primeros pasos que se podrían dar es diseñar un mecanismo que permita cuantificarlos, para identificar la oferta real.

Nuestro país, por su ubicación geográfica, se encuentra en una zona propensa a la ocurrencia de eventos catastróficos de origen natural como terre-

mos, inundaciones, sequías, vientos huracanados y tsunamis, entre otros. Esto deja en evidencia que para la atención de catástrofes se hace necesario contar con un esquema que permita la atención de siniestros de forma efectiva y oportuna, para que no se presenten múltiples reclamaciones por un mismo caso.

En este sentido, Fasecolda ha trabajado en un sistema de información geográfica con el apoyo de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD), a través del cual las compañías de seguros afiliadas suministran datos de ubicación de sus riesgos asegurados o de interés, expresados en direcciones o coordenadas geográficas; una vez localizados estos riesgos en los mapas de zonifi-

1. Terremoto 2010. Análisis e impacto del 27-F en el mercado asegurador. Superintendencia de Valores y Seguros. Chile. 2012

cación, el sistema podrá informar a la aseguradora su ubicación en zonas macrosísmicas y eólicas definidas. Esta herramienta permite hacer una asignación eficiente de recursos, donde se permitiría asignar ajustadores por área geográfica.

Como complemento de esto, para garantizar la agilidad de los procesos de ajuste, en este escenario se propone el uso de formatos de inspección uniformes para el mercado, considerando que pueden simplificar el proceso de aviso y ajuste de pérdidas.

➔ El conocimiento de los riesgos compartidos permite la optimización del recurso de personal disponible, mediante asignaciones por área geográfica, siempre que se cuente con el aval de todas las aseguradoras.

### El primer paso: convocatoria de ajustadores

Ante las necesidades observadas en las reuniones sostenidas con ajustadores y áreas de indemnizaciones, respecto de la forma como interactúan en el proceso de ajuste y liquidación de siniestros, en escenarios regulares y extraordinarios (un evento catastrófico), surgió la idea de recopilar y publicar los datos de identificación más relevantes de los ajustadores de seguros, mediante una convocatoria de inscripción directa a los interesados.

En este sentido, Fasecolda pone a disposición de la industria aseguradora el Directorio de ajustadores,

➔ Cada uno de los ajustadores que desee ser parte del directorio podrá registrarse en [www.fasecolda.com](http://www.fasecolda.com)

que tiene como propósito convertirse en una fuente de información de los ajustadores que prestan sus servicios en Colombia y en los países de la región, para las aseguradoras en todos los ramos de seguros. En la puesta en marcha de esta iniciativa, la Federación ha publicado en su página web una aplicación a través de la cual podrán registrarse los ajustadores que desee ser parte del Directorio. En este portal, los especialistas podrán dar a conocer la siguiente información:

- Datos de contacto
- Experiencia
- Especialidad
- Infraestructura
- Disponibilidad de recursos

Esta convocatoria estará abierta de manera permanente para personas naturales y jurídicas, dentro de los servicios ofrecidos vía internet por la agremiación. A partir de estos datos se espera clasificar la oferta para cada uno de los ramos, e identificar posibles necesidades del mercado. De igual forma, al ser de libre acceso, los interesados de otros países podrán consultar esta base de datos, permitiendo a los profesionales colombianos participar a nivel regional.

La inscripción a este directorio se podrá realizar en el siguiente vínculo: <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/directorio-de-ajustadores/> 