



Ficha del Procedimiento

Nombre del Proceso

Proceso de Salud y Desarrollo Integral del Estudiante

Macroproceso

Misionales o clave

Copia no controlada

Nombre del Procedimiento

Procedimiento para Gestionar el Servicio de Atención Médica Derivado del Seguro por Accidentes Escolares o su Reembolso

Inicio

Recibir solicitud de servicio del seguro de accidentes escolares en favor del estudiante.

Fin

Alta médica y/o pago de indemnización por concepto de reembolso.

Objetivo

Gestionar los beneficios del seguro médico por accidentes escolares a los estudiantes de la Universidad de Guanajuato que lo requieran.

Áreas Involucradas

89	Dirección del Colegio del Nivel Medio Superior
53	Rectoría de Campus León
68	Rectoría de Campus Irapuato - Salamanca
81	Rectoría de Campus Celaya - Salvatierra
22	Rectoría de Campus Guanajuato
A1	Dirección de Desarrollo Estudiantil

Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-DIE	DIE-PR-01	Procedimiento para otorgar la orientación en actividad física a la comunidad estudiantil.
PRO-DIE	DIE-PR-02	Procedimiento para la Orientación y/o Cuidados de Enfermería en el Primer Nivel de Atención

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Solicitud del servicio del seguro médico por accidentes escolares	Enlace de Seguro y Prevención de Accidentes

Salidas-Clientes/usuarios

Salidas	Clientes y/o Usuarios
Indemnización por concepto de gastos médicos	Estudiante
Alta médica	Estudiantes

Normativa Aplicable Interna:

Lineamiento, Política, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicable en mi trabajo)

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato.
Código de Ética de la Universidad de Guanajuato /

Normativa Aplicable Externa

Leyes,Políticas, Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato /
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato /
Ley de Archivos del Estado de Guanajuato /
Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación //
Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

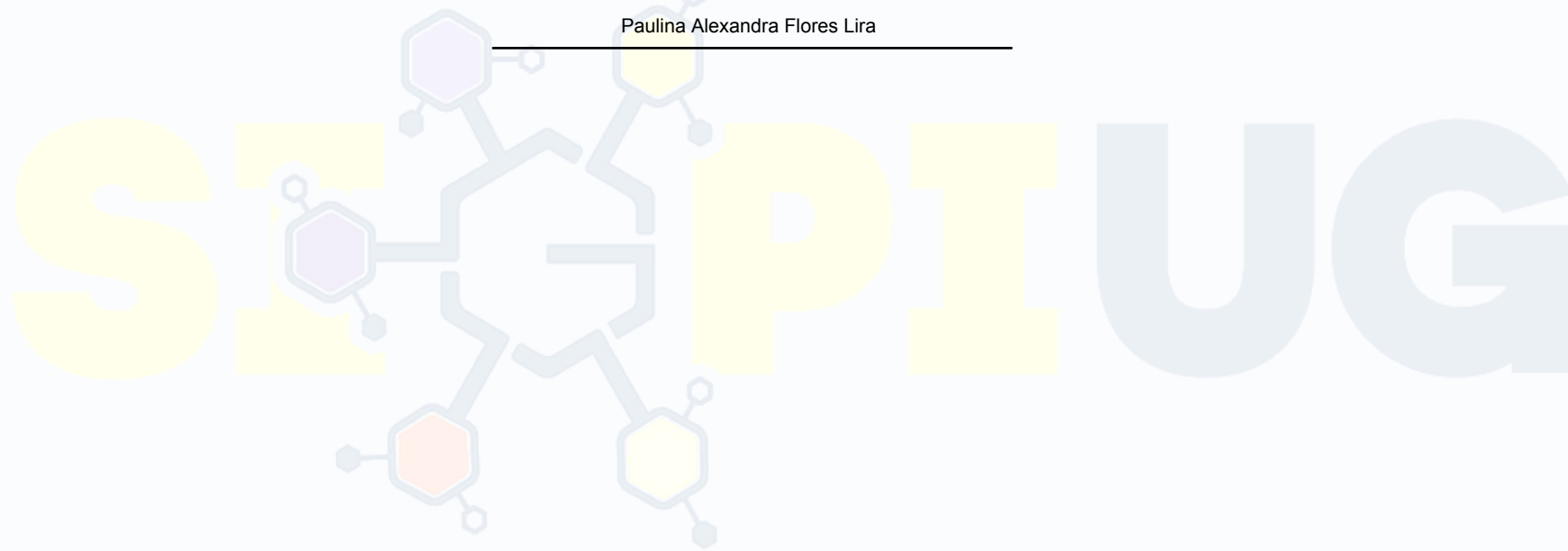
Elaboró**Consensuó****Autorizó**

Viridiana Fonseca Sánchez

Jairo Miguel González Mendoza

Diana Lizeth Martínez Alcalá

Paulina Alexandra Flores Lira



Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad/formato o	Instructivo
1	[Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes] [Enlaces de Seguro y Prevención de Accidentes de Campus Universitarios y CNMS]	Recibir solicitud de servicio del seguro de accidentes escolares en favor del estudiante (El servicio puede ser pago directo o reembolso). Realizar una entrevista con la finalidad de conocer cómo ocurrió el accidente y cotejarlo con lo que establece el Manual, el Contrato y la Póliza de Seguro de Accidentes Escolares, para verificar si es procedente el servicio o reembolso. Nota: la solicitud puede llevarse a acabo por parte de un familiar, personal académico, administrativo de la Universidad de Guanajuato o, por parte del propio estudiante, acreditándose en todo momento como estudiante, proporcionando su formato de inscripción vigente y/o pago de seguro de accidentes e identificación con fotografía (Credencial de estudiante UG, INE, Licencia de conducir Pasaporte, etc.)	[DIE-FO-33]	
2	[Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes] [Enlaces de Seguro y Prevención de Accidentes de Campus Universitarios y CNMS]	Validar si procede el servicio. Si la solicitud procede (como reembolso o pago directo), se recaba el llenado del Reporte de Accidentes DIE-FO-26, el formato externo de Aviso de Accidente Thona Seguros y el Aviso de Privacidad Thona Seguros. En el caso de pago directo, se recaba el llenado de la carta compromiso DIE-FO-34 y se genera expediente del estudiante. Pase a la actividad 4. Si no procede el servicio, se informa al estudiante a que instancia puede acudir y termina el proceso	[DIE-FO-26] [DIE-FO-34] AVISO DE ACCIDENTE THONA SEGUROS, AVISO DE PRIVACIDAD THONA SEGUROS	
3	[Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes] [Enlaces de Seguro y Prevención de Accidentes de Campus Universitarios y CNMS]	En el caso de reembolso, se solicita al estudiante o familiar, el llenado del Formato de Reclamación de pago de siniestro Thona Seguros, el Formato de Informe Médico Thona Seguros y los documentos que se especifican para lo conducente contenidos en el anexo DIE-A-01 "Requerimientos de reembolso de gastos médicos".	[DIE-A-01] SOLICITUD DE RECLAMACIÓN DE PAGO DE SINIESTRO THONA SEGUROS., NFORME MÉDICO THONA SEGUROS	
4	[Enlaces de Seguro y Prevención de Accidentes de Campus Universitarios y CNMS]	Una vez que se cuente con toda la documentación bien requerida, En caso de Pago Directo se genera expediente en la nube. En caso de Reembolso, se envía a la Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes.		

5	[Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes]	Recibir expedientes y gestionar lo conducente ante la compañía aseguradora.		
6	[Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes] [Enlaces de Seguro y Prevención de Accidentes de Campus Universitarios y CNMS]	Recibir por parte de la compañía aseguradora el comprobante que acredita el trámite conducente con cada estudiante (pago de indemnización, carta finiquito).	CARTA FINIQUITO THONA SEGUROS , P A G O D E INDEMNIZACIÓN THONA SEGUROS	
7	[Enlaces de Seguro y Prevención de Accidentes de Campus Universitarios y CNMS]	Se aplica encuesta de satisfacción a estudiante. Termina el procedimiento.	[GCO-FO-03]	

Información Complementaria y definiciones.

DEFINICIONES

Póliza de seguro por accidentes escolares: Es el documento en donde se señala las sumas aseguradas, la vigencia, el número de la póliza.

Formatos: Son aquellos que tiene el procedimiento para gestionar los servicios, derivada del seguro médico por accidentes escolares, los cuáles se dividen en:

Internos: Son aquellos generados para servicio del seguro de accidentes.

Externos: Son aquellos proporcionados por la aseguradora para ser llenados.

Franquicia: para la cobertura de gastos médicos, deberán de generarse gastos mínimos, estos por la o las atenciones médicas derivados del accidente, el monto mínimo para que aplique dicha cobertura, deberá ser mayor a \$3,500.00 (TRES MIL QUINIENTOS PESOS 100/00 M.N.), cuando el monto de gastos médicos sean menor o igual a a \$3,500.00 (TRES MIL QUINIENTOS PESOS 100/00 M.N.), el asegurado afectado deberá cubrir los gastos sin la posibilidad de reembolso., ya sea en la modalidad de pago directo y/o reembolso de gastos médicos.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Las actividades del procedimiento en donde se mencionan como responsables a la Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes, Enlaces de Seguro y Prevención de Accidentes de Campus Universitarios y Colegio de Nivel Medio Superior; pueden llevarlas a cabo cualquiera de ellos. En caso de la ausencia del personal antes mencionado, el llenado de los formatos podrán realizarlo los Orientadores de Enfermería y/o los Coordinadores del área de Enfermería en Campus o Colegio de Nivel Medio Superior ya que la atención se realiza dependiendo de dónde ocurra el accidente y entendiendo que son actividades prioritarias que deben ser atendidas de manera inmediata.

El seguro de accidentes escolares va dirigido a los estudiantes que se encuentren inscritos en programas académicos de la Universidad de Guanajuato que hayan sufrido un accidente en el cumplimiento de sus actividades autorizadas de Investigación, Docencia y Extensión. Quedan excluidos para este servicio los accidentes que ocurran fuera de las actividades mencionadas, así como aquellos que ocurren dentro del hogar, solo, cuando por circunstancias de contingencias de salud o por la naturaleza de las actividades antes mencionadas, se tenga que realizar desde casa. En éstos casos para confirmar que el accidente ocurrió durante las actividades de docencia, investigación y extensión, se presentará el horario de clases.

Modalidades para otorgar el servicio de atención médica:

Pago Directo: En ésta modalidad el estudiante podrá elegir una de las clínicas convenio para recibir atención médica, presentándose en ella con la documentación referida. El estudiante recibirá la atención médica sin que realice algún pago a la clínica, salvo en aquellas atenciones que rebasen la suma asegurada o cuando no exceda el monto de la franquicia vigente.

Reembolso de Gastos Médicos: En esta modalidad el estudiante puede acudir a la atención médica con el médico o clínica de su confianza, siempre y cuando tengan la facultad para brindar atenciones médicas y puedan expedir comprobantes de gastos médicos oficiales; cubriendo el estudiante de momento los gastos médicos. Se encargará de todo lo solicitado en DIE-A-01 y el llenado de formatos externos.

Los expedientes de siniestros de Pago Directo se integran por:

- DIE-FO-26 REPORTE DE ACCIDENTE.
- DIE-FO-34 CARTA COMPROMISO.
- AVISO DE ACCIDENTE THONA SEGUROS.
- AVISO DE PRIVACIDAD THONA SEGUROS.
- COPIA DE FORMATO DE INSCRIPCIÓN Y/O PAGO DE SEGURO DE ACCIDENTES DEL SEMESTRE VIGENTE.
- COPIA DE CREDENCIAL DE ESTUDIANTE VIGENTE.
- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Los expedientes de siniestros de Reembolso se integran por:

- DIE-FO-26 REPORTE DE ACCIDENTE.
- AVISO DE ACCIDENTE THONA SEGUROS.
- AVISO DE PRIVACIDAD THONA SEGUROS.

- INFORME MÉDICO THONA SEGUROS.
- SOLICITUD DE RECLAMACIÓN DE PAGO DE SINIESTRO THONA SEGUROS.
- COPIA DE FORMATO DE INSCRIPCIÓN Y/O PAGO DE SEGURO DE ACCIDENTES DEL SEMESTRE VIGENTE.
- COPIA DE CREDENCIAL DE ESTUDIANTE VIGENTE.
- COMPROBANTES FISCALES DE GASTOS MÉDICOS DESGLOSADOS.
- INTERPRETACIÓN MÉDICA DE ESTUDIOS/LABORATORIOS PRACTICADOS.
- COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE DEL ASEGURADO (EN CASO DE MAYORES DE EDAD).
- COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE DE PERSONA QUE RECLAMA EL REEMBOLSO.
- COPIA DE COMPROBANTE DE DOMICILIO RECIENTE CON ANTIGÜEDAD NO MAYOR A 3 MESES.
- COPIA DEL ENCABEZADO DEL ESTADO DE CUENTA BANCARIO A NOMBRE DE PERSONA QUE RECLAMA EL REEMBOLSO EN DONDE SEA VISIBLE LA CUENTA CLABE Y, CON ANTIGÜEDAD NO MAYOR A 3 MESES.
- CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL DE PERSONA QUE RECLAMA EL REEMBOLSO, CON ANTIGÜEDAD NO MAYOR A 3 MESES.
- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

Los expedientes de Sinistros se conservan en la nube a la que todo el personal tiene acceso. Se almacena en carpetas exclusivas por Campus y Colegio de Nivel Medio Superior en donde se encuentran los documentos digitalizados para su consulta.

Identificación Trazabilidad

La identificación y trazabilidad se lleva a cabo mediante la Bitácora [DIE-FO-33]

Propiedad del Cliente:

Descripción: Toda Información que entregue el cliente o usuario del procedimineto y que es salvaguadada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional

Documento entregado	Función de documento
Contrato y la Póliza de Seguro de Accidentes Escolares vigente	Empleado por la Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes para conocimiento de términos y condiciones de aplicabilidad del seguro.
Manual de Seguro Médico de Accidentes Escolares	Establecer el proceso de atención, seguimiento y canalización de los estudiantes que sufren accidentes escolares.

Possible salidas no conformes:

Nota: Definir cómo se autoriza una salida no conforme, en caso de ser necesario (Cómo se busca la aprobación de la autoridad universitaria correspondientes o del cliente)

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Alta médica.	El estudiante abandone el tratamiento médico	El Enlace deberá informar al estudiante que, de no terminar con el tratamiento indicado, el seguro no aplicará en futuras lesiones derivadas de la no tratada en apego a las recomendaciones médicas.
Indemnización por concepto de gastos médicos.	No contar con todos los documentos del expediente como se solicitan	El Enlace deberá informar al estudiante asegurado y/o a sus padres o tutores que, de no contar con toda la documentación solicitada, no se podrá tramitar la indemnización

Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)

Tipo de documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Formato	DIE-FO-33	Bitácora de accidentes	Electrónico	5 años
Formato	DIE-FO-34	Carta Compromiso	Físico	5 años
Formato	GCO-FO-03	Encuesta de satisfacción	Electrónico	5 años
Formato	DIE-FO-26	Reporte de accidente	Electrónico	5 años
Anexo	DIE-A-01	Requerimientos de reembolso de gastos médicos	Electronico	5 años
Formato interno	N/A	AVISO DE ACCIDENTE THONA SEGUROS	Electrónico	5 años
Formato interno	N/A	AVISO DE PRIVACIDAD THONA SEGUROS	Electrónico	5 años
Carta	N/A	CARTA FINIQUITO THONA SEGUROS	Electrónico	5 años
Formato interno	N/A	NFORME MÉDICO THONA SEGUROS	Electrónico	5 años
Formato interno	N/A	PAGO DE INDEMNIZACIÓN THONA SEGUROS	Electrónico	5 años
Formato interno	N/A	SOLICITUD DE RECLAMACIÓN DE PAGO DE SINIESTRO THONA SEGUROS.	Electrónico	5 años