



PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE SEGURO DE VIDA Y GASTOS MÉDICOS CAR-PRO-03

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Nancy Nohemí Salazar Salay / Administrador de Seguros	21/08/2024	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Carlos Humberto Peraza Ramírez / Subgerente de Ciencias del Deporte para el Alto Rendimiento	23/08/2024	
Jorge Raúl de la Roca Álvarez / Director de Procesos	26/08/2024	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Estrada Mayorga / Gerente General	28/08/2024	





A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Revisión y Aprobación)
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2	C. Glosario
3	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1. Contratación de póliza de seguro y notificación
3	D.2. Registro, altas y bajas en el Seguro de vida y Gastos Médicos
4	D.3. Utilización del Seguro
5	D.4. Trámite de Reclamo de Seguro de Vida por Fallecimiento del Asegurado Titular
5	D.5. Gestión de Pago a la Aseguradora
6	E. Propiedad del Cliente
7	F. Anexos

B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer los pasos y requisitos para la gestión de altas y bajas en el seguro de vida y gastos médicos, así como la atención médica con cobertura, reclamos y pagos correspondientes. El seguro brinda cobertura a los atletas del ciclo olímpico, funcionarios (miembros del Comité Ejecutivo) dirigentes deportivos de las FADN y trabajadores del COG.

El alcance de este procedimiento comprende la contratación de póliza de seguro y notificación, registro, altas y bajas en el Seguro de vida y Gastos Médicos, utilización del Seguro, Trámite de Reclamo de Seguro de Vida por fallecimiento del asegurado titular hasta gestión de pago a la aseguradora.

Este documento forma parte del Manual de Procedimientos de la Subgerencia de Ciencias del Deporte para el Alto Rendimiento

C. Glosario

1.- Asegurado	Persona que está cubierta por una póliza de seguros.
2.- Aseguradora	Es la Compañía de Seguros que se contrata para prestar el servicio.
3.- Beneficiario	Persona(s) designada(s) en la póliza que tiene(n) derecho a recibir los beneficios brindados por la Aseguradora
4.- COG	Comité Olímpico Guatemalteco
5.- Dirigente	Dirigentes de FADN
6.- FADN	Federación y Asociación Deportiva Nacional
7.- Funcionario	Miembros de Comité Ejecutivo de COG
8.- Póliza	Documento que contiene las condiciones que cubre el seguro



D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Contratación de póliza de seguro y notificación		
1. Solicitud de contratación de póliza de seguro	Administrador de Seguros	Previo a finalizar la vigencia, solicita la contratación de la póliza de seguros para cobertura de los atletas que aplican a los diferentes programas técnicos, trabajadores, funcionarios y dirigentes.
2. Gestión de compra	Subgerente de Eficiencia Institucional	Gestiona la contratación de la póliza de seguro según la modalidad de compra que corresponda según lo definido en el COM-PRO-02 Compras Directas: Baja Cuantía y Oferta Electrónica o el COM-PRO-03 Compras por Cotización y Licitación .
3. Copia del contrato	Administrador de Seguros	Finalizado el proceso de adquisición, recibe copia del contrato de la póliza de seguro y lo archiva.
4. Notificación de condiciones de póliza	Administrador de Seguros	Notifica a donde corresponda, la póliza de seguro adquirida para continuidad de los procedimientos que deriven del uso o reclamo del mismo, adjuntando información sobre los beneficios y coberturas.
D.2 Registro, altas y bajas en el Seguro de vida y gastos médicos		
5. Recepción y registro de asegurados	Director de Talento Humano / Subgerente de Normatividad para el Liderazgo Deportivo / Gerente General / Administrador de seguros	<p>Mensualmente, el Director de Talento Humano informa de los cambios de puestos, altas y bajas del personal al Administrador de Seguros.</p> <p>El Subgerente de Normatividad para el Liderazgo Deportivo llena el formulario CAR-FOR-11 Solicitud de altas y bajas en seguro de vida y gastos médicos cuando se presente un cambio en la cantidad de atletas que pertenecen al Programa de Retención de Talento y lo envía al Administrador de Seguros.</p> <p>Gerencia General envía por medio de memo u oficio las cambios, altas y bajas de dirigentes deportivos de FADN y otros funcionarios cuando aplique al Administrador de Seguros.</p> <p>El Administrador de Seguros registra en el movimiento de altas y bajas de asegurados ordenado por atletas, trabajadores, funcionarios y/o dirigentes deportivos, para que en el momento que un asegurado se presente a llenar su formulario, sea verificado en el listado.</p> <p>Si existen altas, continúa en la actividad 6. De lo contrario, continúa en la actividad 12.</p>
6. Entrega de Formularios	Director de Talento Humano / Administrador de Seguros	<p>El Director de Talento Humano entrega el formulario Declaración de Salud y Consentimiento del Seguro de Vida y Gastos Médicos para ser llenado por el asegurado con sus datos personales y firmado, debiendo realizar el trámite correspondiente con la aseguradora cinco (5) días hábiles después de notificada.</p> <p>En caso de altas de atletas, el Administrador de Seguros coordina la entrega oportuna de los formularios, según indicaciones de la Subgerencia de Normatividad para el Liderazgo Deportivo quién podrá brindarle apoyo en dicha gestión si fuese necesario.</p> <p>En el caso de dirigentes deportivos y funcionarios, el Administrador de Seguros se comunica con ellos para que llenen los formularios correspondientes y al completar dicha información solicita el alta ante la Aseguradora.</p>
7. Llenado de secciones del formulario	Administrador de Seguros	Llena en el formulario del seguro la sección que corresponde a la Administración de Seguros, lo firma, sella y adjunta copia de la papelería original al correo electrónico, solicitando el trámite que corresponda.



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
8. Solicitud de Alta y bajas	Administrador de Seguros	Envía a la Aseguradora por correo electrónico las altas y bajas correspondientes, adjuntando el formulario de Solicitud de altas y bajas en Seguro de Vida y Gastos Médicos, formulario de Seguro Colectivo de Gastos Médicos, Consentimiento individual y Declaración de Salud Empleado y Familiares Dependientes, según apliquen.
9. Entrega de información del seguro	Administrador de Seguros	Envía por correo electrónico o entrega directamente a los asegurados, la información de los beneficios del seguro y su red para que conozcan la cobertura.
10. Notificación de no aceptación de Alta	Aseguradora / Administrador de Seguros	La Aseguradora notifica por correo electrónico al Administrador de Seguros si la solicitud de alta no fue aceptada por falta de información complementaria o exámenes médicos adicionales solicitados. De no ser aceptada el alta, continúa en la actividad 11, de ser aceptada continúa en la actividad 12.
11. Notificación al asegurado para completar información	Administrador de Seguros / Asegurado	Notifica al asegurado para completar información solicitada. El asegurado completa la información solicitada y la remite al Administrador de Seguros para informar a la Aseguradora.
D.3 Utilización del Seguro		
12. Atención al asegurado	Asegurado / Administrador de Seguros	El asegurado se comunica con el Administrador de Seguros e indica qué gestión desea realizar: Si es emergencia: El asegurado indica la situación que presenta y el Administrador de Seguros le brinda la información y seguimiento necesario para que acuda a los hospitales autorizados y sea atendido. Si es por cita médica en clínica de COG: El asegurado es evaluado por un médico y diagnostica si es necesario referirlo con especialista, realización de exámenes médicos y/o compra de medicamentos. Si es por consulta con especialista: El asegurado presenta carne de asegurado y si en caso no lo tuviese se comunica con el Administrador de Seguros para que le brinde su número de póliza e identificación y sea atendido. Nota 1: En cualquier tipo de atención debe utilizarse el formulario de Reclamación de Gastos Médicos / Pago Directo debidamente lleno por el médico o especialista tratante y el asegurado adjuntando la receta, informe médico u orden extendida. Nota 2: En caso el asegurado se comunique directamente con la aseguradora para gestionar su trámite (emergencia, consulta con especialista, trámite de exámenes, medicamentos, etc.) el Administrador de Seguros apoyará dentro de su alcance y se desliga de cualquier reclamo no aceptado por parte de la aseguradora.
13. Solicitud de exámenes de laboratorio, autorización de compra de medicamentos y operaciones o cirugías	Administrador de Seguros / Asegurado	El Administrador de Seguros entrega el formulario que corresponde y explica al asegurado el procedimiento a seguir. Llena la sección correspondiente del formulario, escanea la información y la envía por correo electrónico a la Aseguradora, esperando un lapso de tiempo prudencial para la autorización por la misma vía. De no recibir respuesta, brinda seguimiento por vía telefónica o electrónicamente hasta que sea recibida. Se comunica por teléfono o WhatsApp con el asegurado para informarle que debe recoger la autorización o bien enviársela por correo electrónico o WhatsApp. Si el asegurado la recoge, le entrega la autorización original, reproduce una copia y firma de recibido. Registra digitalmente en el Control de Atenciones de Seguro, la información del asegurado y descripción de la gestión. Nota 10: El Asegurado puede enviar los formularios por correo electrónico o por WhatsApp para darle trámite.



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
14. Solicitud de reclamo por el Asegurado	Administrador de Seguros	<p>Recibe la documentación del asegurado y verifica que esté correcta.</p> <p>Completa la sección de su área y lo envía electrónicamente a la aseguradora, imprime el correo electrónico donde envió la información y archiva la documentación con la impresión para darle seguimiento.</p> <p>Espera un máximo de quince (15) días para la autorización y si no recibe ninguna notificación, le da seguimiento telefónica o electrónicamente.</p> <p>La Aseguradora notifica la liquidación de reclamo por gastos médicos al Administrador de Seguros, quien a su vez, lo notifica al asegurado.</p>
D.4 Trámite de Reclamo de Seguro de Vida por Fallecimiento del Asegurado Titular		
15. Notificación de fallecimiento a la Aseguradora	Administrador de Seguros	Al conocer que un asegurado titular fallece, envía un correo electrónico a la aseguradora, informando lo sucedido con el nombre completo, número de póliza, número de Documento Personal de Identificación (DPI) y adjunta el formulario de Seguro Colectivo de Gastos Médicos Consentimiento Individual , llenado en su momento por el asegurado titular.
16. Comunicación con el beneficiario	Administrador de Seguros	<p>El Administrador de Seguros se comunica con el (los) beneficiario (s) y les informa que el asegurado tiene una cobertura de adelanto para gastos funerarios y que lo puede utilizar en ese momento, presentando el acta de defunción y copia del Documento Personal de Identificación (DPI) del fallecido, o al momento de realizar el trámite de reclamo del Seguro de Vida con la aseguradora les incluirá el monto de gastos funerarios que corresponda.</p> <p>Si el (los) beneficiario (s) indica (n) que, si necesitan realizar el trámite de adelanto funerario, continúa en la actividad 17. De lo contrario, continúa en la actividad 19.</p>
17. Trámite de adelanto de gastos funerarios	Beneficiario / Administrador de Seguros	<p>El (los) beneficiario (s) del asegurado presenta(n) al Administrador de Seguros, el acta de defunción y fotocopia del Documento Personal de Identificación (DPI) del fallecido.</p> <p>El Administrador de Seguros envía la documentación en original a la Aseguradora para que gestione el pago correspondiente.</p> <p>Al recibir de la Aseguradora el cheque, se comunica con el (los) beneficiario (s) para la entrega del mismo.</p>
18. Envío de documentos para reclamo de seguro	Administrador de Seguros	Se comunica con los beneficiarios del asegurado titular fallecido y les envía los documentos que tienen que presentar para reclamar el seguro de vida.
19. Gestión del reclamo ante la Aseguradora	Administrador de Seguros	<p>Recibe toda la documentación en original, revisa que todo esté completo y elabora un oficio dirigido a la aseguradora solicitando se gestione el Seguro de vida del asegurado titular fallecido.</p> <p>Reproduce una copia de toda la documentación y envía a la Aseguradora en original y la copia para que firmen de recibo.</p>
20. Seguimiento del reclamo	Administrador de Seguros	<p>Recibe notificación de la aseguradora indicando que el cheque para el (los) beneficiario (s) está listo y puede recogerse en el lugar indicado por la aseguradora.</p> <p>Posteriormente se comunica con el (los) beneficiario (s) y les brinda la información correspondiente para que recojan el cheque del reclamo del seguro de vida.</p>
D.5 Gestión de pago a la Aseguradora		
21. Revisión de listados de las pólizas	Administrador de Seguros	<p>Revisa los listados de las pólizas del seguro y compara con el listado de asegurados considerando las altas y bajas del período.</p> <p>Si existen diferencias, coordina con la aseguradora para resolverlas y al estar correctos confirma los listados para el envío de facturas.</p>
22. Recepción de factura mensual	Administrador de Seguros	Recibe por correo electrónico la factura mensual correspondiente a las pólizas para adjuntarla al expediente.



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
23. Entrega de expediente para pago	Administrador de Seguros	Elabora el oficio correspondiente para entregar el expediente a la Subgerencia de Eficiencia Institucional e iniciar la gestión de pago a la Aseguradora.
24. Gestión de compra	Director de Compras	Gestiona el expediente por el tipo de compra aplicable según procedimiento COM-PRO-02 Compras Directas: Baja Cuantía y Oferta Electrónica o el COM-PRO-03 Compras por Cotización y Licitación .
25. Elaboración de exención de IVA	Asistente de Subgerencia de Eficiencia Institucional	Recibe y verifica que la factura cumpla con los requisitos, emite exención de IVA correspondiente y solicita al Administrador de Seguros la documentación necesaria para completar el expediente y enviarlo a gestión de pago.
26. Pago de Pólizas	Subgerencia de Optimización de Recursos Financieros	Gestiona el pago de pólizas según el procedimiento FIT-PRO-03 Gestión de pago por cheque o acreditamiento bancario
27. Archivo	Administrador de Seguros	Archiva toda la documentación relacionada.

E. Propiedad del Cliente

La información médica de los atletas, funcionarios, dirigentes y trabajadores de la Institución es confidencial y se administra considerando lo establecido en el Código Deontológico, Capítulo V, artículos del 43 al 49 referente al Secreto Profesional. Esta información se archiva físicamente en los archivos de la Administración de Seguros, donde se identifica y protege.



F. Anexos

Documentos internos

- CAR-FOR-11 Solicitud de altas y bajas en seguro de vida y gastos médicos
- COM-PRO-02 Compras Directas: Baja Cuantía y Oferta Electrónica
- COM-PRO-03 Compras por Cotización y Licitación
- FIT-PRO-03 Gestión de pago por cheque o acreditamiento bancario

Documentos externos

- Norma ISO 9001:2015

Indicadores

No	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO / DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META*	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (Puesto y unidad)
1	% de satisfacción de servicio prestado por la administración de seguros a FADN	Medir la percepción de las FADN que utilizan el seguro	Promedio Simple	90%	%	Cuatrimestral	Administrador de Seguros
2	% de FADN que utilizan el seguro	Medir el porcentaje de las FADN que utilizan el seguro	Promedio Simple	<50	%	Mensual	Administrador de Seguros