



PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE SEGUROS DE VIDA Y GASTOS MÉDICOS
MECA-PRO-02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Nancy Nohemí Salazar Salay / Administrador de Seguros	10/06/2021	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Licda. Paola de León Bustamante / Director de Talento Humano	18/06/2021	
Licda. Azucena Morales / Subgerente de Normatividad para el Liderazgo Deportivo	24/06/2021	
Dr. Julio Motta Pensabene / Director de Medicina y Ciencias Aplicadas al Deporte	01/07/2021	
Lic. Juan Francisco Cabrera / Profesional de Procesos	04/07/2021	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Estrada Mayorga / Gerente General	12/07/2021	



PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE SEGUROS

Del proceso: Gestión de programas de apoyo

Código: MECA-PRO-02

Versión: 4

Página 2

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
6	D.5. Tramite de Pago a la Aseguradora
6	D.6. Medición y Seguimiento
6	E. Propiedad del Cliente
7	F. Documentación Relacionada
7	G. Control de Registros
7	H. Indicadores

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 colaboradores del COG.

Su alcance es desde la solicitud de contratación del seguro, notificación de altas o bajas en la póliza de seguro correspondiente hasta el trámite de pago.

Este documento forma parte del Manual de Procedimientos de la Dirección de Medicina y Ciencias Aplicadas al Deporte.

C. Glosario

1.- Asegurado	Persona que está asegurada 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





PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE SEGUROS

Del proceso: Gestión de programas de apoyo

Código: MECA-PRO-02

Versión: 4

Página 3

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, colaboradores, funcionarios y dirigentes. Nota 1: La información preliminar y aproximada de las personas a ser aseguradas por el seguro es consensuada con anticipación a la solicitud, con las unidades administrativas correspondientes (Dirección de Talento Humano, Subgerencia de Normatividad para el Liderazgo Deportivo) y con el Visto Bueno del Gerente General.
2. Gestión de compra	Subgerente de Eficiencia Institucional	Gestiona la contratación de la póliza de seguro según la modalidad de compra que corresponda y remite a Gerencia General.
3. Firma de póliza de seguro	Gerente General	Recibe y firma la póliza de seguro contratada y notifica al Administrador de Seguros.
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	Técnico en Gestiones de Personal / Director de Talento Humano / Subgerente de Normatividad para el Liderazgo Deportivo / Gerente General / Administrador de seguros	Director de Talento Humano y Subgerente de Normatividad para el Liderazgo Deportivo, llenan el formulario MECA-FOR-11 Solicitud de altas y bajas en seguro de vida y gastos médicos . El Administrador de seguros recibe: <ul style="list-style-type: none">De la Subgerencia de Normatividad para el Liderazgo Deportivo después de 5 días hábiles de haber sido aprobado por Comité Ejecutivo, la nómina de atletas vigente de los programas técnicos para altas o bajas adjuntando punto de acta.De la Dirección de Talento Humano después de 5 días hábiles de haber sido aprobado por Comité Ejecutivo, la lista de colaboradores y funcionarios para altas y bajas, adjuntando punto de acta.De Gerencia General después de haber sido notificado por el Tribunal Electoral del Deporte Federado (TEDEFE), los nombres de los dirigentes deportivos para bajas. El Administrador de Seguros registra en el control de altas y bajas de asegurados ordenado por atletas, colaboradores, funcionarios y/o dirigentes deportivos, para que en el momento que un asegurado se presente a llenar su formulario, sea verificado en el listado. Nota 2: El Administrador de Seguros informa de los beneficios y cobertura del seguro a todos los asegurados, por medio de correo electrónico, WhatsApp, teléfono y personalmente, cuando el asegurado lo requiere o cuando se actualice tal información.
6. Revisión de listados de asegurados	Administrador de Seguros	Revisa los listados recibidos y verifica si existen altas o bajas de personas. Si existen altas, continúa en la actividad 7. De lo contrario, continúa en la actividad 14.
7. Entrega de Formularios	Director de Talento Humano / Administrador de Seguros	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. Nota 3: En casos de altas o bajas para todos los asegurados, se debe utilizar el formulario MECA-FOR-11 Solicitud de Altas y Bajas en seguro de vida y gastos médicos . Nota 4: En caso de altas de atletas, el Administrador de Seguros coordinará la entrega oportuna de los formularios, según indicaciones de la Subgerencia de Normatividad para el



PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE SEGUROS

Del proceso: Gestión de programas de apoyo

Código: MECA-PRO-02

Versión: 4

Página 4

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Liderazgo Deportivo quién podrá brindarle apoyo en dicha gestión si fuese necesario.
8. Visto Bueno de Alta de Dirigente	Gerente General / Administrador de Seguros	El Gerente General envía al Administrador de Seguros, el alta de un dirigente deportivo con visto bueno en la solicitud. El Administrador de Seguros se comunica a la FADN para que llene los formularios correspondientes y al completar dicha información solicita el alta ante la Aseguradora.
9. 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 la papelería original al correo electrónico enviado, solicitando el trámite que corresponda.
10. Solicitud de Alta	Administrador de Seguros	Envía a la Aseguradora por correo electrónico el alta correspondiente, 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.
11. 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.
12. 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.
13. Notificación al asegurado para completar información	Administrador de Seguros / Asegurado	Notifica al asegurado para completar información solicitada. El asegurado tiene treinta (30) días establecidos por la aseguradora para completar la información e ingresar en la fecha que solicito su alta, de lo contrario ingresará en la fecha que presente la información pendiente.
14. Gestión de Baja	Administrador de Seguros	Envía correo electrónico a la Aseguradora solicitando las Bajas de los asegurados, adjuntando el formulario de Solicitud de Altas y Bajas en Seguro de Vida y Gastos Médicos. Nota 5: Para dar de baja a un asegurado, la información enviada por las unidades administrativas correspondientes (Gerencia General, Dirección de Talento Humano y Subgerencia de Normatividad para el Liderazgo Deportivo) deben adjuntar punto de acta del Comité Ejecutivo.
D.3 Utilización del Seguro		
15. 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 le brinda la información necesaria 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 carné 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 6: 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 7: El Administrador de Seguros recibe la comunicación de la emergencia presentada con un asegurado y da seguimiento hasta la atención o se comunica por teléfono al hospital



PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE SEGUROS

Del proceso: Gestión de programas de apoyo

Código: MECA-PRO-02

Versión: 4

Página 5

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>si es necesario para agilizar la misma. Registra digitalmente en el Control de Atenciones de Seguro, si es atleta, colaborador, funcionario o dirigente y el trámite que se realizó, emergencia, consulta médica, trámite de exámenes, medicamentos, etc.</p> <p>Nota 8: 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 negatoria de parte de la aseguradora con respecto a reclamos.</p> <p>Nota 9: El Administrador de Seguros está disponible las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana para la atención que el asegurado necesite.</p>
17. Solicitud de exámenes de laboratorio, autorización de compra de medicamentos y operaciones o cirugías	Administrador de Seguros / Asegurado	<p>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. Si no, brinda seguimiento por vía telefónica o electrónicamente hasta que sea recibida.</p> <p>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.</p> <p>Registra digitalmente en el Control de Atenciones de Seguro, la información del asegurado y descripción de la gestión.</p> <p>Nota 10: El Asegurado puede enviar los formularios por correo electrónico o por WhatsApp para darle trámite.</p>
18. 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 hasta que reciba la notificación de transferencia enviada al asegurado.</p> <p>Envía notificación al asegurado indicándole que en los próximos días le realizarán la transferencia de reembolso por la gestión de su reclamo.</p>
D.4 Trámite de Reclamo de Seguro de Vida por Fallecimiento del Asegurado Titular		
19. Notificación de fallecimiento a la Aseguradora	Administrador de Seguros	<p>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.</p>
20. 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 21. De lo contrario, continúa en la actividad 23.</p>
21. 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>



PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE SEGUROS

Del proceso: Gestión de programas de apoyo

Código: MECA-PRO-02

Versión: 4

Página 6

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
22. 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.
23. Gestión del reclamo ante la Aseguradora	Administrador de Seguros	Recibe toda la documentación en original, revisa que todo esté completo y elabora una carta dirigida a la aseguradora solicitando se gestione el Seguro de vida del asegurado titular fallecido. Reproduce una copia de toda la documentación y envía a la Aseguradora en original y la copia para que firmen de recibo.
24. Seguimiento del reclamo	Administrador de Seguros	Recibe notificación de la aseguradora indicando que el cheque para el beneficiario (s) está listo y puede recogerlo en el lugar indicado por la aseguradora. Posteriormente se comunica con el beneficiario (s) y les brinda la información correspondiente para que recojan el cheque del reclamo del seguro de vida.
D.5 Gestión de pago a la Aseguradora		
25. Revisión de listados de las pólizas	Administrador de Seguros	Revisa los listados de las pólizas del seguro y compara con el listado de asegurados considerando las altas y bajas del periodo. Si existen diferencias, coordina con la aseguradora para resolverlas y al estar correctos confirma los listados para el envío de facturas.
26. Recepción de factura mensual	Administrador de Seguros	Recibe por correo electrónico la factura mensual correspondiente a las pólizas para adjuntarla al expediente.
27. 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.
28. Gestión de compra	Director de Compras	Gestiona el expediente por el tipo de compra aplicable según procedimiento COM-PRO-02 Compras de Baja Cuantía y Compras Directas o COM-PRO-03 Compra por Cotización y Licitación.
29. Elaboración de exención de IVA	Asistente de Subgerencia de Eficiencia Institucional	Recibe y verifica que la factura complete 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.
30. 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
31. Archivo	Administrador de Seguros	Archiva toda la documentación relacionada.
D.6 Medición y Seguimiento		
32. Elaboración de indicadores y controles internos	Administrador de Seguros	Elabora los indicadores y controles internos asociados y realiza análisis de los resultados para el seguimiento correspondiente, según lo establecido en PRO-PRO-05 Monitoreo de Indicadores.

E. Propiedad del Cliente

La información médica de los atletas, funcionarios, dirigentes y colaboradores 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 siguiendo lo establecido en el control de registros de este procedimiento.



**PROCEDIMIENTO
GESTION DE SEGUROS**

Del proceso: Gestión de programas de apoyo Código: MECA-PRO-02 Versión: 4 Página 7

F. Documentación Relacionada

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS EXTERNOS	RECURSOS
MECA-FOR-11 Solicitud de altas y bajas en seguro de vida y gastos médicos	<p>Legales, reglamentos o normativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Olímpica • Ley para el Desarrollo de la Cultura Física y el Deporte • Ley de Contrataciones del Estado, reglamento y reformas <p>OTROS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001 • OTROS DOCUMENTOS APLICABLES: • FIT-PRO-02 Pago por medio de cheque o acreditamiento bancario • COM-PRO-02 Compras de Baja Cuantía y Compra Directa • COM-PRO-03 Compra por Cotización y Licitación 	<p>Humanos Financieros Mobiliario y equipo Papelería y útiles</p> <p>CONTROLES INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de altas y bajas de asegurados

G. Control de Registros

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO			PROTECCIÓN		RECUPERACIÓN		TIEMPO RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL
	Puesto responsable	Ubicación	Físico	Digital	Medio de resguardo	Ordenado por:	Años	Meses		
MECA-FOR-11 Solicitud de altas y bajas en seguro de vida y gastos médicos	Administrador de Seguros	Archivador identificado	X		Archivador	Fecha / Solicitante	5	0	Archivo muerto de la institución	
Sin código Formularios otorgados por la aseguradora	Administrador de Seguros	Archivador identificado	X		Archivador	Fecha y tipo de asegurado	5	0	Archivo muerto de la institución	

H. Indicadores

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO / DESCRIPCIÓN	FORMULA 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	R: 85-95 M: 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