CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE SEGURO DE VIDA, GASTOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS

APE-PRO-12

Documento Original
Dirección de Gestión de la Calidad
Prohibida su Reproducción
No Controlada

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Licda. María Renee Linares Calderón / Asistente de la Subgerencia de Desarrollo Humano	16/5/2019	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Lic. Nery Romeo Castañeda Álvarez / Subgerente de Desarrollo Humano	24/5/2019	
Jorge Raul de la Roca Álvarez / Analista de Procesos	24/5/2019	
Licda. Lesly Gesenia Grijalva Rodríguez / Directora de Gestión de la Calidad	24/5/2019	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Néstor Madrid González / Gerente CDAG	29/5/2019	

Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala
Subgerencia de Desarrollo Humano
C.D.A.G.
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala
GERENCIA
Guatemala, C. A.

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. Registro y actualización, del personal en el SVGMO
3	D.2. Utilización del Seguro
4	D.3. Reclamo por Seguro de Vida
5	E. Seguimiento y Medición
5	F. Documentos Relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir los pasos y requisitos para la gestión del uso del seguro de vida, gastos médicos y odontológicos, así como la atención médica con cobertura en el seguro; reclamos y pagos correspondientes para el personal de CDAG.

El alcance comprende desde el registro y actualización del personal en el seguro de vida, gastos médicos y odontológicos, utilización del seguro hasta el reclamo por seguro de vida.

C. Glosario

1.- Asegurado	Persona que está cubierta por una la Póliza de SVGMO.
2.- Aseguradora	Es la Compañía de Seguros que se contrata para que preste el servicio.
3.- Asistente Administrativo	Es la persona de la Subgerencia de Desarrollo Humano a cargo de la gestión del SVGMO.
4.- Beneficiario	Persona o entidad que obtiene un beneficio económico al cumplirse lo que dispone un documento legal (Póliza) y el Formulario de Consentimiento.
5.- CDAG	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.
6.- Póliza	Documento que contiene las condiciones que cubre el SVGMO.
7.- Registro de personal	Registro y actualización del personal que labora y dejó de laborar en CDAG en el periodo de cobertura de la Póliza.
8.- SVGMO	Seguro de vida, gastos médicos y odontológicos.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Registro y actualización del personal en el SVGMO		
1. Registro del personal	Asistente Administrativo	Revisa el listado del personal cubierto por la Póliza del SVGMO, lo registra en el control digital "Personal cubierto por el SVGMO" y corrobora que los trabajadores y autoridades de CDAG mantengan los beneficios y coberturas.
2. Movimientos de personal	Coordinador de Contrataciones y Acciones de Personal	Envía a la Asistente Administrativo mensualmente un oficio que contiene el movimiento de altas y bajas del personal con el Visto Bueno del Director de Gestión de Personal.
3. Actualización del movimiento de personal	Asistente Administrativo	Revisa la información de altas y bajas del personal y actualiza el listado de trabajadores mensualmente, en el control digital "Personal cubierto por el SVGMO" y corrobora que los trabajadores y autoridades de CDAG mantengan los beneficios y coberturas. Si el número de trabajadores actualizado es mayor o menor al número de Asegurados establecido en la Póliza de SVGMO, continúa en la actividad 4, de lo contrario archiva la información y continúa en actividad 9.
4. Envío de actualización de personal	Asistente Administrativo	Envía a la Aseguradora mensualmente la actualización del personal por medio de correo electrónico con copia al Subgerente de Desarrollo Humano y solicita una carta en la que se indique el costo por la inclusión del nuevo personal o la reducción a causa de las bajas.
5. Aprobación de los movimientos de personal	Asistente Administrativo / Subgerente de Desarrollo Humano	La Asistente Administrativo, recibe carta de la Aseguradora con los datos solicitados. Elabora oficio con Visto Bueno del Subgerente de Desarrollo Humano dirigido al Gerente con la propuesta de los costos por altas y bajas y solicita la aprobación del Comité Ejecutivo, para el aumento o decremento del personal en la Póliza de SVGMO.
6. Aprobación de aumento o decremento del personal en la Póliza	Gerente / Comité Ejecutivo	El Gerente presenta la propuesta al Comité Ejecutivo para la aprobación o improbación de la propuesta de aumento o decremento en la Póliza de SVGMO. El Comité Ejecutivo conoce y resuelve emitiendo el Acuerdo correspondiente.
7. Emisión de Acuerdo de Aprobación	Secretaría General	Emite Certificación del Acuerdo con la resolución del Comité Ejecutivo y la traslada a Gerencia, quien envía copia a la Dirección de Compras y Contrataciones y a la Asistente Administrativo de la Subgerencia de Desarrollo Humano.
8. Ajustes a la Póliza y Contrato	Analista de Compras	Gestiona el ajuste a la Póliza de SVGMO y al Contrato, de acuerdo al procedimiento de compra que corresponda. Traslada el expediente a la Subgerencia Financiera para que gestione el procedimiento de pago.
D.2 Utilización del Seguro		
9. Atención al Asegurado	Asegurado / Asistente Administrativo	El Asegurado solicita a la Asistente Administrativo las gestiones que pueden ser las siguientes: Si es una consulta con un especialista, continúa en la actividad 10. Si es solicitud de exámenes de laboratorios, autorización de compra de medicamentos y/o hospitalización programada, continúa en la actividad 11. Si es una emergencia, continúa en actividad 12. Si es una solicitud reclamo de un reembolso de gastos médicos, continúa en la actividad 13. Si es una solicitud de un reclamo por seguro de vida, continúa en actividad 14.
10. Consulta con un Especialista	Asistente Administrativo / Asegurado	La Asistente Administrativo entrega el formulario que corresponda al Asegurado y explica el procedimiento a seguir, según las condiciones de la aseguradora que brinda el servicio. El Asegurado completa el formulario y lo utiliza en la consulta con el especialista cumpliendo lo establecido por la Aseguradora. La Asistente Administrativo registra en el control digital "Control de servicios de seguro" por categoría de Asegurado, los datos de la persona que utiliza la consulta, la fecha y descripción del trámite, para dar seguimiento al caso. Continúa en la actividad 17.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
11. Solicitud de Exámenes de Laboratorio, autorización de compra de medicamentos y hospitalización programada	Asistente Administrativo	Entrega el formulario que corresponda al Asegurado y explica el procedimiento a seguir, según las condiciones de la Aseguradora que brinda el servicio, completa la sección correspondiente del formulario, lo escanea y la envía por correo electrónico a la Aseguradora, espera la autorización y si no la recibe por la misma vía le da seguimiento vía telefónica o electrónicamente hasta recibirla. Al recibir la autorización por la Aseguradora, se comunica con el Asegurado para informarle de la misma, para que se presente a recogerla o, de no presentarse, se le envía por correo y se archiva la original. La Asistente Administrativo registra en el control digital "Control de servicios de seguro" por categoría de Asegurado, los datos de la persona que requirió la emergencia, la fecha, síntomas, procedimiento realizado, médico tratante, prescripción médica y monto cancelado, para dar seguimiento al caso y continúa en la actividad 17.
12. Emergencias	Asistente Administrativo / Asegurado	La Asistente Administrativo, al recibir comunicación de una emergencia de un Asegurado, coordina con el corredor de seguros y el hospital, proporcionando la información que se requiera. Asimismo explica al Asegurado las condiciones y coberturas establecidas por la Aseguradora. Posterior a la emergencia el Asegurado podrá solicitar lo siguiente: Consulta con un especialista, continúa en la actividad 10. Solicitud de exámenes de laboratorios, autorización de compra de medicamentos y/o hospitalización programada, continúa en la actividad 11. Solicitud de reclamo por reembolso de gastos médicos, continúa en la actividad 13. La Asistente Administrativo registra en el control digital "Control de servicios de seguro" por categoría de Asegurado, los datos de la persona que requirió la emergencia, la fecha, síntomas, procedimiento realizado, médico tratante, prescripción médica y monto cancelado, para dar seguimiento al caso y continúa en la actividad 17.
13. Solicitud de Reclamo por reembolso de Gastos Médicos por el Asegurado	Asistente Administrativo / Asegurado	El Asegurado presenta la papelería de reclamo de gastos médicos de manera física o electrónica a la Asistente Administrativo, quien verifica que esté de acuerdo a las condiciones de la Aseguradora, completa la sección II del Formulario para Gastos Médicos, elabora un listado para envío a la Aseguradora y archiva la copia de recibido. La Asistente Administrativo da seguimiento a la liquidación del Asegurado. Al recibirla, reproduce una copia del cheque y la liquidación. Se comunica con el Asegurado para hacerle entrega de los mismos y archiva copia de ambos documentos firmados de recibido por el asegurado. NOTA: Para el personal departamental y en casos necesarios, se deposita el cheque en la cuenta registrada por la Subgerencia de Desarrollo Humano y envía una imagen del comprobante de depósito al Asegurado por medio de correo electrónico o mensaje telefónico y resguarda el comprobante original. La Asistente Administrativo registra en el control digital "Control de servicios de seguro" por categoría de Asegurado, los datos de la persona, la fecha, monto reclamado, para dar seguimiento al caso. Continúa en la actividad 17.
D.3 Reclamo por Seguro de Vida		
14. Registro del beneficiario para el Seguro de Vida	Asegurado / Asistente Administrativo	El Asegurado registra los datos solicitados de su beneficiario en el Formulario de Consentimiento proporcionado por la Aseguradora. La Asistente Administrativo envía los Formularios de Consentimiento originales a la Aseguradora y resguarda las copias digitales de dichos formularios, asimismo verifica que todo el personal tenga un Formulario de Consentimiento registrado en la Aseguradora.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
15. Pago del Seguro de Vida	Beneficiario / Asistente Administrativo	Ante el fallecimiento del Asegurado, el o los beneficiario(s) presenta(n) solicitud de pago del Seguro de Vida al Asistente Administrativo.
16. Gestión de pago del Seguro de Vida	Asistente Administrativo	Gestiona el pago con la Aseguradora, apegado a las normas establecidas en la Póliza de SVGMO, dependiendo de las causas del fallecimiento (muerte natural, muerte accidental, muerte accidental especial). Da seguimiento a la gestión. Al recibir el o los cheque(s), reproduce una copia del (os) mismo(s) y llama al o los beneficiario(s) para que se presente(n) a recogerlo. Entrega cheque, registra en el control digital y archiva copia firmada de recibida. Continúa en la actividad 17.
17. Elaboración y entrega de informes	Asistente Administrativo / Subgerente de Desarrollo Humano	Asistente Administrativo elabora mensualmente un informe de utilización del seguro según solicitudes recibidas debidamente autorizadas, las archiva digitalmente y entrega una copia al Subgerente de Desarrollo Humano, quien lo entrega a Gerencia cuando solicite la información.

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E1. Verificación de Cumplimiento	Evaluador de Gestión de la Calidad	Verifica el cumplimiento del procedimiento, a través del método o métodos de Seguimiento y Medición seleccionados y registrados en control documento de la Dirección de Gestión de la Calidad.