

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA

CDAG



PROCEDIMIENTO
**GESTIÓN DE SEGURO DE VIDA, GASTOS MÉDICOS Y
 ODONTOLÓGICOS**

SCD-PRO-08

Versión: 1

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

Registro de Elaboración, Revisión, Visto Bueno y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Karla Virginia Barrera Aragón / Asistente Administrativo	29/10/2024	
Dra. Julia Cristina Cruz Tepé / Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional	29/10/2024	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. César Augusto Pérez Semet / Director de Gestión Administrativa	30/10/2024	
Lic. Diego Figueroa Arroyo / Subgerente de Ciencias del Deporte	30/10/2024	
Licda. Lesly Grijalva Rodríguez / Subgerente de Desarrollo Humano	30/10/2024	
Licda. Laura Elizabeth Melchor Anleu / Subgerente Administrativo	31/10/2024	
Licda. Marta Alicia Meighan Juárez / Subgerente Financiero	31/10/2024	
Lic. Fernando Antonio Gabourel / Analista de Gestión de la Calidad	04/11/2024	
Licda. Manuela Villegrán Juárez / Director de Gestión de la Calidad	04/11/2024	

VISTO BUENO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Byron Leonardo Solórzano Gramajo / Subgerente General Técnico	04/11/2024	
Dra. Julika Quan Haase / Subgerente General Administrativo	05/11/2024	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente CDAG	11/11/2024	





PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE SEGURO DE VIDA, GASTOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS

Del procedimiento: Gestión de Seguro

Código: SCD-PRO-08

Versión: 1

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. Registro y actualización del personal en el SVGMO
4	D.2. Utilización del seguro de gastos médicos y odontológicos
6	D.3. Reclamo y pago por seguro de vida
7	E. Seguimiento y Medición
7	F. Prácticas éticas y valores
7	G. 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; reclamos y pagos correspondientes para los trabajadores y Autoridades de CDAG.

El alcance comprende desde el Registro y actualización del personal en el seguro de vida, gastos médicos y odontológicos; Utilización del seguro de gastos médicos y odontológicos, hasta el reclamo y pago por seguro de vida.

C. Glosario

1.- Asegurado	Trabajador y miembros del Comité Ejecutivo de CDAG que están cubiertos por la Póliza del SVGMO.
2.- Aseguradora	Es la compañía de seguros que se contrata para que preste el servicio.
3.- Beneficiario	Persona que obtiene un beneficio económico al cumplirse lo que dispone la Póliza y el Formulario de Consentimiento Individual.
4.- CDAG	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.
5.- CUR	Comprobante único de registro.
6.- Póliza	Documento legal que contiene las condiciones de cobertura del SVGMO.
7.- Registro de personal	Registro actualizado del personal que labora y dejó de laborar en CDAG en el periodo de cobertura de la Póliza.
8.- SICOIN	Sistema de Contabilidad Integrada.
9.- SIGES	Sistema Informático de Gestión.



PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE SEGURO DE VIDA, GASTOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS

Del procedimiento: Gestión de Seguro

Código: SCD-PRO-08

Versión: 1

Página 3

10.- SVGMO Seguro de vida, gastos médicos y odontológicos.

11.- Trabajador Personal que labora en relación de dependencia y está contratado bajo los renglones 011, 021 y 022.

12.- UNIRED Red de especialistas, clínicas, centros de diagnóstico y hospitales afiliados a la Aseguradora.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1. Registro y actualización del personal en el SVGMO		
1. Solicito de Informe Movimientos de personal	Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional / Subgerente de Ciencias del Deporte / Subgerente General Técnico	El Coordinador de Salud y Seguridad y Ocupacional elabora oficio con Visto Bueno del Subgerente de Ciencias del Deporte y del Subgerente General Técnico, para solicitar al Subgerente de Desarrollo Humano el informe de los movimientos de personal (altas, bajas, modificaciones de puestos) de forma mensual.
2. Entrega de Informe Movimientos de personal	Subgerente de Desarrollo Humano / Director de Gestión de Personal / Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional	El Subgerente de Desarrollo Humano gira instrucciones al Director de Gestión de Personal para entregar el oficio de respuesta que contiene el informe de los movimientos de personal (altas, bajas, modificaciones de puestos) al Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional, quien margina al Asistente Administrativo del Seguro.
3. Envío de actualización de personal	Asistente Administrativo del Seguro	A través de correo electrónico con copia al Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional y Subgerente de Ciencias del Deporte para su conocimiento, envía de manera mensual a la Aseguradora, la actualización de altas y bajas del personal. Solicita la carta a la Aseguradora que indique el incremento o decremento en la Póliza por los movimientos reportados, continua en la actividad 5, de no existir incremento o decremento, continúa en la actividad 4.
4. Envío de confirmación de personal	Asistente Administrativo del Seguro	En caso de no presentar cambio en la póliza por las altas y bajas presentadas en el mes, se solicita a la Aseguradora por correo electrónico con copia al Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional y Subgerente de Ciencias del Deporte para su conocimiento, la carta de la Aseguradora en la cual confirma el valor de la Póliza.
5. Solicitud de Aprobación de Montos Por Cancelar	Aseguradora / Asistente Administrativo del Seguro / Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional / Subgerente de Ciencias del Deporte / Subgerente General Técnico	Asistente Administrativo a través de correo electrónico recibe carta de la Aseguradora con los datos solicitados, elabora oficio con la firma del Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional, visto bueno del Subgerente de Ciencias del Deporte y Subgerente General Técnico, dirigido al Gerente con la información de las altas y bajas reportadas, los montos por cancelar de la póliza mensuales y el valor del contrato de la Póliza del SVGMO.



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
6. Aprobación de Monto a Cancelar	Gerente / Comité Ejecutivo	Gerente presenta al Comité Ejecutivo para aprobación del incremento, decremento o confirmación del monto a cancelar en la Póliza de SVGMO. El Comité Ejecutivo conoce, resuelve y aprueba el monto a cancelar en la Póliza de SVGMO, emitiendo el Acuerdo de aprobación respectivo.
7. Emisión de acuerdo de aprobación	Secretario General / Gerente / Director de Compras y Contrataciones	Secretario General emite Certificación del Acuerdo con la resolución del Comité Ejecutivo y la traslada al Director de Compras y Contrataciones para que se adjunte el documento al expediente del evento de la póliza del seguro; así mismo, envía copia de la Certificación del Acuerdo al Asistente Administrativo del Seguro de la Subgerencia de Ciencias del Deporte.
8. Gestión de expediente de pago de la Póliza	Director de Compras y Contrataciones / Coordinador de Procesos de Cotización y Licitación / Analista de Compras/ Asistente Administrativo	Director de Compras y Contrataciones traslada Certificación al Coordinador de Procesos de Cotización y Licitación, para actualizar la matriz de eventos, quien traslada al Analista de Compras para que publique en el Sistema de Guatecompras el Acuerdo y solicite a la Aseguradora la presentación de la factura y cuando aplique el endoso del seguro de caución de cumplimiento del contrato. El Analista de Compras recibe las facturas, traslada a través de conocimiento al Asistente Administrativo del Seguro para realizar el razonamiento de las mismas, carta de satisfacción, quien una vez realizado elabora hoja de trámite dirigida al Director de Compras y Contrataciones para que se realice el trámite correspondiente del expediente de pago en el Sistema de Gestión -SIGES- y se traslada al Director de Presupuesto.
9. Elaboración y aprobación de CUR	Director de Presupuesto / Analista de Presupuesto	Director de Presupuesto margina expediente al Analista de Presupuesto, quien elabora el CUR de compromiso en estado solicitado, traslada al Director de Presupuesto, quien aprueba el CUR de compromiso, lo imprime, adjunta al expediente, y remite a la recepcionista de la Dirección de Compras.
10. Liquidación de expediente	Coordinador de Procesos de Cotización y Licitación / Analista de Compras	Recepcionista traslada al Coordinador de Procesos de Cotización y Licitación, quien asigna al Analista de Compras, para realizar la liquidación, traslada al Coordinador de Procesos de Cotización y Licitación, para revisión y aprobación, devuelve a Analista de Compras, quien traslada a la Dirección de Contabilidad.
11. Recepción de expediente para pago	Secretaria de la Dirección de Contabilidad / Encargado de Revisión Previa Documental / Asistente de Contabilidad	Secretaria de la Dirección de Contabilidad recibe expediente para iniciar el proceso de gestión de pago del seguro, estampa sello de ingreso, coloca fecha y hora en el expediente y registra en el Control de pagos, traslada expediente al Encargado de Revisión Previa Documental, y se revisa de conformidad con el Procedimiento FIN-PRO-12, Revisión Previa Documental. De estar correcto, traslada al Asistente de Contabilidad a cargo del registro contable.
12. Revisión del expediente, asignación de financiamiento y aprobación de CUR de Devengado	Asistente de Contabilidad / Director de Contabilidad	Asistente de Contabilidad revisa el contenido del expediente de pago del seguro, registra datos de factura, elabora liquidación de gastos, el CUR de Devengado y lo aprueba en SIGES y solicita autorización de la solicitud de pago al Director de Contabilidad. Nota 1: La información ingresada en SIGES genera automáticamente CUR en SICOIN, para la aprobación y solicitud de pago.
13. Autorización de pago de seguro e impresión del CUR de Devengado	Director de Contabilidad / Asistente de Contabilidad / Secretaria de Contabilidad	Director de Contabilidad ingresa al SICOIN y aprueba la solicitud del pago. El Asistente de Contabilidad imprime el CUR de Devengado, gestiona firma del Director de Contabilidad; y traslada expediente a la Secretaria de Contabilidad, quien elabora conocimiento y entrega el expediente a la Dirección de Tesorería.



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
14. Emisión de cheque o acreditamiento bancario	Director de Tesorería/ Encargada de Caja Fiscal	Director de Tesorería elabora pago de la asignación en SICOIN según el procedimiento FIN-PRO-13 Pagos por medio de cheque o acreditamiento bancario y se traslada al archivo de Caja Fiscal.
15. Actualización Base de Datos	Asistente Administrativo del Seguro	Realiza mensualmente la actualización del listado de asegurados cubierto por la Póliza del SVGMO en el control digital "Personal cubierto por el SVGMO".
D.2. Utilización del seguro de gastos médicos y odontológicos		
16. Atención al Asegurado	Asistente Administrativo del Seguro	<p>Verifica en el control digital "Personal cubierto por el SVGMO" que la persona que realiza la consulta se encuentra activo en la Póliza.</p> <p>El Asegurado puede solicitar al Asistente Administrativo del Seguro una o varias de las siguientes gestiones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Información para asistir a consulta con un especialista, continúa en la actividad 17.• Solicitud de Autorización para Orden de Laboratorios y Radiología, Estudios Especiales, Medicamentos, y/o Hospitalización Programada, continúa en la actividad 18.• En caso de emergencia, continúa en actividad 19.• Solicitud de reclamo por reembolso de gastos médicos y odontológicos, continúa en la actividad 20.• Solicitud de Beneficio Odontológico, continúa en actividad 21. <p>Nota 2: Si el Asegurado se ubica en alguna instalación departamental, el Asistente Administrativo del Seguro envía de manera digital el formulario a requerir según el servicio a utilizar.</p>
17. Consulta con Especialista	Asistente Administrativo del Seguro / Asegurado	<p>Asistente Administrativo del Seguro entrega información escrita y/o digital al Asegurado sobre UNIRED y entrega el formulario de Reclamación de Gastos Médicos, el cual debe ser completado por el Asegurado y el especialista en las secciones que corresponda, según las condiciones de la Aseguradora que brinda el servicio.</p> <p>Asistente Administrativo del Seguro registra en el control digital "Control de servicios de seguro" en el área de "Información", los datos de la persona que realiza la consulta, la fecha y descripción del trámite, para dar seguimiento al caso. Continúa en la actividad 22.</p>
18. Solicitud de Autorización para Orden de Laboratorios y Radiología, Estudios Especiales, Medicamentos u Hospitalización Programada	Asegurado / Asistente Administrativo del Seguro	<p>Asegurado remite el Formulario de Reclamación de Gastos Médicos, de forma física y/o digital al Asistente Administrativo del Seguro quien verifica el correcto llenado en las secciones que correspondan por el Asegurado y el especialista según beneficio del cual solicitará autorización, lo escanea y lo envía a la Aseguradora por correo electrónico.</p> <p>Al recibir la respuesta de la Aseguradora, se notifica al Asegurado la autorización correspondiente por el medio a través de cual realizó su solicitud (físico o digital).</p> <p>Asistente Administrativo del Seguro registra en el control digital "Control de servicios de seguro" en el área de "Autorizaciones", los datos de la persona que realiza la consulta, la fecha y descripción del trámite, para dar seguimiento al caso. Continúa en la actividad 22.</p>
19. Emergencias	Asistente Administrativo del Seguro / Asegurado	<p>Asistente Administrativo del Seguro al ser contactado por el Asegurado por una emergencia brinda información sobre UNIRED, copagos, servicios de ambulancia a nivel nacional según ubicación del Asegurado, así como las condiciones y coberturas establecidas por la Aseguradora.</p> <p>Posterior a la emergencia el Asegurado podrá solicitar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Consulta con un especialista, regresa a la actividad 16.• Solicitud de Autorización para Orden de Laboratorios y Radiología, Estudios Especiales, Medicamentos y/o Hospitalización Programada, regresa a la actividad 18.



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<ul style="list-style-type: none">Solicitud de reclamo por reembolso de gastos médicos, continúa en la actividad 20. <p>Asistente Administrativo del Seguro registra en el control digital “Control de servicios de seguro” en el área de “Información”, los datos de la persona que realiza la consulta, la fecha y descripción del trámite, para dar seguimiento al caso. Continúa en la actividad 22.</p>
20. Solicitud de Reclamo por reembolso de Gastos Médicos y Odontológicos	Asegurado / Asistente Administrativo del Seguro	<p>Asegurado presenta la papelería de reclamo de gastos médicos, según Guía SCD-GUI-04 Solicitud de servicios, de manera física o electrónica al Asistente Administrativo del Seguro, quien verifica que esté de acuerdo con las condiciones de la Aseguradora; se escanea la documentación física recibida y se envía por correo electrónico la solicitud del reclamo a la Aseguradora con copia al Corredor de Seguro y al Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional.</p> <p>Asistente Administrativo del Seguro da seguimiento a la liquidación del reclamo solicitado. Al recibirla notifica al Asegurado la respuesta obtenida por la Aseguradora y en caso de ser aprobado el reclamo, confirma el medio de pago con el asegurado (cheque o transferencia electrónica) por correo electrónico y procede de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">En caso de solicitar cheque, se espera la emisión y entrega de este por parte de la Aseguradora al Asistente Administrativo del Seguro, quien reproduce una copia de la liquidación y cheque para firma de recibido por el asegurado para constancia y archivo.En caso de solicitar transferencia: el Asegurado debe completar el formulario “Solicitud de transferencia electrónica ACH” y remitirlo al Asistente Administrativo del Seguro quien lo envía a la Aseguradora. Al recibir la notificación de pago reproduce una copia la cual adjunta a la liquidación para constancia y archivo. <p>Asistente Administrativo del Seguro registra en el control digital “Control de servicios de seguro” en el área de “Reembolsos”, los datos de la persona que solicita el reembolso, la fecha, medio de pago y fecha de pago del reembolso. Continúa en la actividad 22.</p>
21. Solicitud de Autorización Beneficio Odontológico	Asegurado / Asistente Administrativo del Seguro	<p>Asegurado remite el Formulario de “Reclamación de Gastos Médicos Beneficio Odontológico” de forma física y/o digital al Asistente Administrativo del Seguro quien verifica el correcto llenado en las secciones que correspondan por el asegurado y el dentista según beneficio del cual solicitara autorización, lo escanea y lo envía a la Aseguradora por correo electrónico.</p> <p>Al recibir la respuesta de la Aseguradora, se notifica al asegurado la autorización correspondiente por el medio de comunicación en el que realizó su solicitud (físico o electrónico).</p> <p>Asistente Administrativo del Seguro registra en el control digital “Control de servicios de seguro” en el área de “Autorizaciones”, los datos de la persona que realiza la consulta, la fecha y descripción del trámite, para dar seguimiento al caso. Continúa en la actividad 22.</p>
D.3. Reclamo y pago por seguro de vida		
22. Registro de los beneficiarios para el Seguro de Vida	Asegurado / Asistente Administrativo del Seguro	<p>Asegurado completa el formulario Seguro Colectivo de Gastos Médicos “Consentimiento Individual” en el cual registra a los beneficiarios para el Seguro de Vida, el cual es proporcionado durante la inducción por el personal de la Subgerencia de Desarrollo Humano, o por vía electrónica o física por el Asistente Administrativo del Seguro.</p> <p>El Asegurado entrega el formulario original al Asistente Administrativo del Seguro para que sea enviado a la Aseguradora para el registro y activación de la póliza, se adjunta copia para constancia de recibido y archivo.</p>
23. Solicitud de Pago del Seguro de Vida	Beneficiario / Asistente Administrativo del Seguro	<p>Ante la muerte del Asegurado, el o los beneficiarios informan del deceso al Asistente Administrativo del Seguro quien entrega de forma física o digital “Listado de Requisitos para Trámite de Siniestros por Fallecimiento” en el cual se indican los documentos, actividades y plazos que se deben cumplir para iniciar y completar al trámite del pago del seguro.</p> <p>Los documentos entregados se digitalizan y envían por correo electrónico a la Aseguradora. El Asistente Administrativo del Seguro da seguimiento al proceso.</p>



PROCEDIMIENTO			
GESTIÓN DE SEGURO DE VIDA, GASTOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS			
Del procedimiento: Gestión de Seguro	Código: SCD-PRO-08	Versión: 1	Página 7

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Asistente Administrativo del Seguro registra en el control digital "Control de servicios de seguro" en área de "Fallecimientos", los datos del o los beneficiarios que solicita el trámite, la fecha, causa del fallecimiento, número telefónico y fecha de pago.
24. Gestión de pago del Seguro de Vida	Asistente Administrativo del Seguro / Aseguradora	Asistente Administrativo del Seguro 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 (los) mismo(s) y llama al o los beneficiario(s) para que se presente(n) a recogerlo. Entrega cheque(s), registra en el control digital "Control de servicios de seguro" en el área de "Fallecimientos" y archiva copia firmada de recibido.
25. Elaboración y entrega de informes	Asistente Administrativo del Seguro / Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional	Asistente Administrativo del Seguro elabora informe mensual verificado por el Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional, sobre los servicios utilizados de acuerdo con el control interno de los mismos el cual se publica en el archivo digital compartido en OneDrive y se elabora informe escrito en caso sea solicitado por el Subgerente de Ciencias del Deporte.

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1 Seguimiento y Verificación de cumplimiento	Enlace de Gestión de la Calidad / Responsable de la Unidad Administrativa / Equipo Evaluador del SGC	Enlace de Gestión de la Calidad y Responsable de la Unidad Administrativa, realizan seguimiento al cumplimiento del procedimiento, así como los métodos de seguimiento y medición y controles internos seleccionados por la Unidad Administrativa. Equipo evaluador del SGC verifica el cumplimiento del procedimiento y documentos asociados, así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad Administrativa y registrados en el control interno de documentos de la Dirección de Gestión de la Calidad, según lo establece el procedimiento de GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.
E.2 Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	Definen trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• Para las actividades realizadas por medio de formulario debidamente codificado, las firmas y sellos en el formulario son la evidencia de trazabilidad.• Para las actividades en las que se trasladan documentos de una Unidad Administrativa a otra, por medio de memorándum, hoja de trámite, oficio, circular, correo electrónico o cualquier otro medio que considere conveniente, en la que se evidencie la trazabilidad.• Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, se realizan por medio de correo electrónico, por libro de conocimiento, para evidenciar la trazabilidad.

F. Prácticas Éticas y Valores

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
F.1 Aplicación de prácticas Éticas y Valores	Todos los participantes del procedimiento	Todos los funcionarios y servidores públicos deben contribuir para que dentro de las diferentes actividades descritas y que ejecutan en el presente procedimiento se aplique la ética, respetando los valores, integridad, transparencia y el respeto mutuo, conforme al Código de Ética vigente.

G. Documentos relacionados

G.1. Formularios, instructivos, guías, manuales o políticas



- SCD-GUI-04 Solicitud de servicio
- Acuerdo Número 259/2023-CE-CDAG / CE-POL-01 Control Interno Institucional

G.2. Otros Procedimientos aplicables

- GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas

G.3 Otros Documentos externos

- Decreto número 57-2008 - Ley de acceso a la información pública.
- Acuerdo A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental del Contralor General de Cuentas.
- Póliza de Seguro de Vida, Gastos Médicos y Odontológicos.