CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE SEGURO DE VIDA, GASTOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS
SCD-PRO-08

VERSIÓN: 2

Registro de Elaboración, Revisión, Autorización, Visto Bueno y Aprobación

ELABORADO:

Nombre / Puesto	Firma
Sra. Karla Virginia Barrera Aragón / Encargado del Seguro	

REVISADO:

Unidad Administrativa Involucrada

Nombre / Puesto	Firma
Dra. Betzy Antonieta Castrillo Olano / Encargado del despacho de la Dirección de Salud y Seguridad Ocupacional	
Lic. César Augusto Pérez Semet / Director de Gestión Administrativa	
Licda. Lesly Gesenia Grijalva Rodríguez / Subgerente de Desarrollo Humano	
Licda. Laura Elizabeth Melchor Anleu / Subgerente Administrativo	
Licda. Marta Alicia Meighan Juárez / Subgerente Financiero	
Licda. Karla Ivonne Alvarado Carranza de Tabarini / Secretaria General	

Acompañamiento Técnico y Metodológico

Nombre / Puesto	Firma
Lic. Fernando Antonio Gabourel García / Analista de Administración de Procedimientos	
Sr. Fernando Angel Contreras Santos / Coordinador de Administración de Procedimientos	
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Director de Gestión de la Calidad	

AUTORIZADO:

Nombre / Puesto	Firma
Lic. Diego Figueroa Arroyo / Subgerente de Ciencias del Deporte	

VISTO BUENO:

Nombre / Puesto	Firma
Msc. Byron Leonardo Solórzano Gramajo / Subgerente General Técnico	
Dra. Julika Quan Haase / Subgerente General Administrativo	

APROBADO:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente	02/09/2026	

A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Elaboración, Revisión, Autorización, Visto Bueno 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. Atención al Asegurado
5	D.3. Reclamo por seguro de vida
6	E. Seguimiento y Medición
6	F. Prácticas Éticas y Valores
6	G. Documentos relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir que actividades para la gestión del uso del seguro de vida, gastos médicos y odontológicos, reclamos y pagos correspondientes para los Asegurados.

El alcance comprende desde el Registro y actualización del personal en el SVGMO; Atención al Asegurado hasta el Reclamo por seguro de vida.

C. Glosario

1.- ACH	Transferencia electrónica de dinero entre cuentas bancarias realizada a través de una cámara de compensación automatizada.
2.- Asegurado	Trabajador o autoridad del Sistema del Deporte Federado que está cubierto por la Póliza del SVGMO.
3.- Aseguradora	Es la compañía de seguros que se contrata para que preste el servicio del pago de SVGMO.
4.- Autoridades del Sistema del Deporte Federado	Lo conforman miembros del Comité Ejecutivo de CDAG y FADN.
5.- Beneficiario	Persona designada por el Asegurado que obtiene un beneficio económico al fallecer el Asegurado, dando cumplimiento a lo que dispone la Póliza y el Formulario de Consentimiento Individual.
6.- Carta de Altas y Bajas	Es la Carta que contiene la información acerca de altas y bajas de Asegurados emitida por la Aseguradora.
7.- CDAG	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.
8.- CUR	Comprobante Único de Registro.
9.- Especialista	Lo conforma un Médico que posee una especialidad.
10.- FADN	Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.
11.- GUATECOMPRAS	Sistema de Adquisiciones y Contrataciones del Estado.
12.- Póliza	Documento que contiene las condiciones de cobertura del SVGMO.
13.- Proveedores	Lista de Especialistas, clínicas, centros de diagnóstico y hospitales afiliados a la Aseguradora.

14.-	**Registro de personal y autoridades**	Registro actualizado del personal de CDAG y autoridades del Sistema del Deporte Federado.
15.-	**SGC**	Sistema de Gestión de la Calidad.
16.-	**SVGMO**	Seguro de vida, gastos médicos y odontológicos.
17.-	**Trabajador**	Personal que labora en relación de dependencia bajo los renglones 011, 021 y 022.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1. Registro y actualización del personal en el SVGMO		
1. Registro en el SVGMO	Encargado del Seguro / Trabajador	El Encargado del Seguro proporciona durante la inducción general al personal de nuevo ingreso de forma física o digital el formulario “Seguro Colectivo de Gastos Médicos Consentimiento Individual”, el cual llena con la información correspondiente. El Trabajador entrega el formulario original al Encargado del Seguro, para que sea enviado a la Aseguradora para el registro y activación en la póliza, adjunta copia para constancia de recibido y archivo.
2. Solicitud de Informe Movimientos de personal	Encargado del Seguro / Director de Salud y Seguridad Ocupacional / Subgerente de Ciencias del Deporte	El Encargado del Seguro mensualmente solicita a través de documento oficial con visto bueno del Director de Salud y Seguridad Ocupacional y Subgerente de Ciencias del Deporte, al Subgerente de Desarrollo Humano el informe de los movimientos de personal (altas, bajas y modificaciones de puestos).
3. Entrega de Informe Movimientos de personal	Subgerente de Desarrollo Humano / Director de Gestión de Personal / Subgerente de Ciencias del Deporte / Director de Salud y Seguridad Ocupacional	El Subgerente de Desarrollo Humano gira instrucciones al Director de Gestión de Personal para entregar el informe solicitado de los movimientos de personal (altas, bajas y modificaciones de puestos) al Subgerente de Ciencias del Deporte quien al recibirlo lo margina al Director de Salud y Seguridad Ocupacional para la entrega al Encargado del Seguro.
4. Envío de actualización de personal	Encargado del Seguro	El Encargado del Seguro envía mensualmente por correo electrónico a la Aseguradora la actualización de altas y bajas del personal, con copia al Director de Salud y Seguridad Ocupacional y al Subgerente de Ciencias del Deporte para su conocimiento; solicita la Carta de Altas y Bajas a la Aseguradora que indique el incremento o decremento en la Póliza del SVGMO por los movimientos reportados. Nota 1: De no presentar cambios en el número de Asegurados, la Aseguradora genera Carta de Altas y Bajas en la que confirma el valor mensual de la Póliza de SVGMO.
5. Solicitud de Aprobación	Encargado del Seguro / Director de Salud y Seguridad Ocupacional / Subgerente de Ciencias del Deporte / Subgerente General Técnico / Gerente	El Encargado del Seguro a través de correo electrónico recibe Carta de Altas y Bajas de la Aseguradora con los datos solicitados. Elabora documento oficial dirigido al Gerente para solicitar que se autorice el pago correspondiente, gestiona las firmas de: Director de Salud y Seguridad Ocupacional, visto bueno del Subgerente de Ciencias del Deporte y Subgerente General Técnico, con el reporte de las altas y bajas reportadas, los montos mensuales y el valor del contrato de la Póliza del SVGMO. El Gerente somete a consideración del Comité Ejecutivo lo solicitado.
6. Aprobación de monto a cancelar	Comité Ejecutivo	Conoce y resuelve sobre la solicitud para realizar el pago mensual indicando el monto a cancelar de la Póliza de SVGMO y el valor del contrato y al ser aprobado emite el Acuerdo respectivo.
7. Emisión y notificación de Certificación del	Secretaria General / Subsecretaria General / Gerente /	La Secretaria General, por conducto de la Subsecretaria General o quien ejerza las funciones, emite Certificación del Acuerdo de aprobación de Comité Ejecutivo de CDAG y la traslada al Gerente.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
Acuerdo de aprobación	Subgerente de Ciencias del Deporte / Director de Salud y Seguridad Ocupacional / Subgerente Administrativo / Director de Compras y Contrataciones	El Gerente envía copia de la Certificación del Acuerdo de Aprobación al Subgerente de Ciencias del Deporte, quien margina al Director de Salud y Seguridad Ocupacional, quien margina al Encargado del Seguro, así mismo Gerente envía copia al Subgerente General Técnico para su conocimiento. El Gerente envía copia de la Certificación del Acuerdo de Aprobación al Subgerente Administrativo, quien margina al Director de Compras y Contrataciones, para que se adjunte al expediente del evento de la póliza del SVGMO, así mismo Gerente envía copia al Subgerente General Administrativo para su conocimiento.
8. Publicación en GUATECOMPRAS, Razonamiento de factura y elaboración de Carta de satisfacción	Director de Compras y Contrataciones / Coordinador de Procesos de Cotización y Licitación / Analista de Compras Especializado / Analista de Compras / Encargado del Seguro	El Director de Compras y Contrataciones con la copia de la Certificación del Acuerdo de Aprobación, traslada al Coordinador de Procesos de Cotización y Licitación para actualizar la matriz de eventos, quien posteriormente traslada al Analista de Compras Especializado o Analista de Compras para que publique en GUATECOMPRAS el Acuerdo de Aprobación. El Analista de Compras Especializado o Analista de Compras solicita a la Aseguradora la presentación de las facturas y cuando aplique el endoso al seguro de caución de cumplimiento del contrato. El Analista de Compras Especializado o Analista de Compras al recibir las facturas, las traslada a través de conocimiento al Encargado del Seguro para el razonamiento en las facturas y elaboración de carta de satisfacción con las firmas correspondientes. El Encargado del Seguro elabora documento oficial, gestiona las firmas correspondientes y envía al Director de Compras y Contrataciones para que el Analista de Compras o Analista de Compras Especializado, realice las gestiones en el Sistema SIGES para realizar la liquidación del proceso.
9. Pago a la Aseguradora	Analista de Compras / Analista de Compras Especializado / Asistente de Contabilidad Integrada	El Analista de Compras o Analista de Compras Especializado, traslada a la Asistente de Contabilidad Integrada, de la Subgerencia Financiera, el expediente físico de pago al Asistente de Contabilidad Integrada (Encargado de la mesa de Entrada), quien procede de acuerdo con el FIN-PRO-02 Pago a Proveedores.
D.2. Atención al Asegurado		
10. Actualización Base de Datos	Encargado del Seguro	Realiza mensualmente actualización del listado de Asegurados cubierto por la Póliza del SVGMO el cual traslada por correo electrónico al Subgerente de Ciencias del Deporte y Director de Salud y Seguridad Ocupacional con base al control digital “Registro de Personal y autoridades cubierto por el SVGMO”.
11. Solicitudes del Asegurado	Asegurado / Encargado del Seguro	El Asegurado puede solicitar al Encargado del Seguro una o varias de las siguientes gestiones: • Información para asistir a consulta con un Especialista, continúa en la actividad 12. • Solicitud de Autorización para Orden de Laboratorios y Radiología, Estudios Especiales, Medicamentos, y/u Hospitalización Programada, continúa en la actividad 13. • En caso de emergencia, continúa en actividad 14. • Solicitud de reclamo por reembolso de gastos médicos y odontológicos, continúa en la actividad 15. • Solicitud de Beneficio Odontológico, continúa en actividad 16. El Encargado del Seguro proporciona, por medio digital o físico según corresponda, el formulario requerido para el servicio solicitado.
12. Consulta con Especialista	Encargado del Seguro / Asegurado	El Encargado del Seguro entrega información física o digital al Asegurado sobre el Listado de Proveedores y entrega 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. El Encargado del Seguro registra en el “Control de servicios de seguro” en la hoja de Excel “Información”, los datos del Asegurado que realiza la consulta, la fecha y descripción del trámite, para dar seguimiento al caso. Continúa en la actividad 19.
13. Solicitud de Autorización para Orden de Laboratorios y Radiología, Estudios Especiales, Medicamentos u Hospitalización Programada	Asegurado / Encargado del Seguro	El Asegurado remite el “Formulario de Reclamación de Gastos Médicos / Pago directo” de forma física o digital al Encargado del Seguro, quien verifica el correcto llenado en las secciones que correspondan al Asegurado y el Especialista según beneficio para el cual solicita autorización, lo escanea y lo envía a la Aseguradora por correo electrónico. Al recibir la respuesta de la Aseguradora, se notifica al Asegurado la autorización correspondiente por el medio de cual realizó su solicitud (físico o digital). El Encargado del Seguro registra en el control digital “Control de servicios de seguro” en la hoja de Excel “Autorizaciones”, los datos de la persona que realiza la gestión, la fecha y descripción del trámite, para dar seguimiento al caso. Continúa en la actividad 19.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
14. Emergencias	Asegurado / Encargado del Seguro	El Asegurado se comunica con el Encargado del Seguro ante una emergencia, quien brinda información sobre el Listado de Proveedores, copagos, servicios de ambulancia a nivel nacional según ubicación geográfica del Asegurado, así como las condiciones y coberturas establecidas por la Aseguradora. Posterior a la emergencia el Asegurado podrá solicitar lo siguiente: • Consulta con un Especialista, regresa a la actividad 12. • Solicitud de Autorización para Orden de Laboratorios y Radiología, Estudios Especiales, Medicamentos y/o Hospitalización Programada, regresa a la actividad 13. • Solicitud de reclamo por reembolso de gastos médicos, continúa en la actividad 15. El Encargado del Seguro registra en el control digital “Control de servicios de seguro” en la hoja de Excel “Información”, los datos del Asegurado que realiza la consulta, la fecha y descripción del trámite, para dar seguimiento al caso. Continúa en la actividad 19.
15. Solicitud de Reclamo por reembolso de Gastos Médicos y Odontológicos	Encargado del Seguro / Asegurado	El Encargado del Seguro recibe del Asegurado la papelería de reclamo de gastos médicos de manera física o digital, verifica que esté de acuerdo con las condiciones de la Aseguradora; escanea la documentación física recibida y envía por correo electrónico la solicitud del reclamo a la Aseguradora con copia al Corredor de Seguro. El Encargado del Seguro da seguimiento al reclamo del Asegurado. Al recibir respuesta de parte de la Aseguradora, informa al Asegurado la misma. En caso de ser aprobado el reclamo, la Aseguradora liquida y emite el cheque o transferencia electrónica (si es solicitado por parte del beneficiario). La Aseguradora emite el cheque y entrega al Encargado del Seguro, quien reproduce una fotocopia de la liquidación y cheque para firma de recibido por el Asegurado para constancia y archivo. El Encargado del Seguro registra en el control digital “Control de servicios de seguro” en la hoja de Excel “Reembolsos”, los datos del Asegurado que solicita el reembolso, la fecha, medio de pago y fecha de pago del reembolso. Continúa en la actividad 19. Nota 2: En caso de solicitar transferencia, el Asegurado debe completar el formulario “Solicitud de trasferencia electrónica ACH” y remite al Encargado del Seguro, quien lo envía a la Aseguradora. Al recibir la notificación de pago imprime una copia la cual adjunta a la liquidación para constancia y archivo.
16. Solicitud de Autorización Beneficio Odontológico	Encargado del Seguro	El Encargado del Seguro recibe del Asegurado el “Formulario de Reclamación de Gastos Médicos Beneficio Odontológico” de forma física o digital, verifica el correcto llenado en las secciones que correspondan por el Asegurado y el dentista según beneficio del cual solicita autorización, lo escanea y lo envía a la Aseguradora por correo electrónico. Al recibir la respuesta de la Aseguradora, notifica al Asegurado la autorización correspondiente por el medio de comunicación en el que realizó su solicitud (física o digital). El Encargado del Seguro registra en el control digital “Control de servicios de seguro” en la hoja de Excel “Autorizaciones”, los datos del Asegurado que realiza la consulta, la fecha y descripción del trámite, para dar seguimiento al caso. Continúa en la actividad 19.
D.3. Reclamo por seguro de vida		
17. Solicitud de Pago del Seguro de Vida	Beneficiario / Encargado del Seguro	Ante el fallecimiento del Asegurado, el o los beneficiarios designados en el formulario “Seguro Colectivo de Gastos Médicos Consentimiento Individual”, lo informan al Encargado del Seguro, quien entrega de forma física o digital el “Listado de Requisitos para Trámite de Siniestros por Fallecimiento” mismos que deben cumplir para iniciar el trámite del pago del Seguro de Vida. El Encargado del Seguro digitaliza los documentos recibidos y se envían a la Aseguradora y da seguimiento al trámite. El Encargado del Seguro registra en el control digital “Control de servicios de seguro” en la hoja de Excel “Fallecimientos”, los datos del o los beneficiarios que solicitan el trámite, la fecha y causa del fallecimiento.
18. Gestión de pago del Seguro de Vida	Encargado del Seguro	El Encargado del Seguro gestiona el pago con la Aseguradora, apegado a las cláusulas establecidas en la Póliza de SVGMO, dependiendo de las causas del fallecimiento (muerte natural, muerte accidental, muerte accidental especial). Da seguimiento al trámite. Al recibir el o los cheque(s), se contacta al o los beneficiarios(s) para que se presente(n) a recogerlo(s), se entrega el finiquito de pago para firma y se archiva una copia de este. El Encargado del Seguro registra la actividad en el control digital “Control de servicios de seguro” en la hoja de Excel “Fallecimientos”.
19. Elaboración de Informe	Encargado del Seguro	Elabora informe de las gestiones del SVGMO de manera cuatrimestral, el cual envía por correo electrónico al Director de Salud y Seguridad Ocupacional y Subgerente de Ciencias del Deporte para su conocimiento.

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1 Seguimiento y cumplimiento	Responsable de la Unidad Administrativa / Equipo Evaluador de CDAG	El Responsable de la Unidad Administrativa, realiza el seguimiento al cumplimiento del procedimiento y documentos asociados, así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad Administrativa para los procesos certificados con la Norma ISO 9001 y para los procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001. El Equipo Evaluador de CDAG verifica el cumplimiento del procedimiento y documentos asociados, así como el método de seguimiento y medición seleccionados por las Unidades Administrativas para los procesos certificados con la Norma ISO 9001, según lo establece el procedimiento de GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas. El Equipo Evaluador de CDAG verifica el cumplimiento del método de seguimiento y medición siendo las evaluaciones programadas por la Dirección de Gestión de la Calidad, seleccionado por la Unidad Administrativa, para los procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001, según lo establece el procedimiento de GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.
E.2 Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera: • Para las actividades por medio de formulario 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 se considere conveniente, en la que se evidencie la trazabilidad. • Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma Unidad Administrativa, se puede realizar por medio de correo electrónico, de forma personal con firma y fecha de recibido, marginado con firma y fecha de entrega y recepción, o cualquier otro medio que se considere conveniente, en la que se evidencie la trazabilidad. • Para la Elaboración, Revisión, Autorización, Visto Bueno y Aprobación de Manual Administrativo, Procedimientos o Documentos Asociados, se verifica la trazabilidad a través de lo establecido en el procedimiento GCA-PRO-01 Administración de Políticas, Manuales Administrativos, Procedimientos y Documentos Asociados.

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, guías, instructivos, manuales o políticas

- CE-POL-01 Control Interno Institucional vigente.

G.2. Otros Procedimientos

- FIN-PRO-02 Pago a Proveedores.
- GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.
- GCA-PRO-01 Administración de Políticas, Manuales Administrativos, Procedimientos y Documentos Asociados.
- Código de ética vigente.

G.3 Normativa Externa

- 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 – Aseguradora Universales.
- P-GGM-05-R-09-V3 Formulario de Reclamación de Gastos Médicos/ Pago Directo.
- P-GGM-04-R-64-V1 Formulario Solicitud de Transferencia Electrónica ACH.
- P-GGM-04-R-44-V1 Formulario de “Reclamación de Gastos Médicos Beneficio Odontológico”.
- ISO P-GGM-01-R-09-V5 Formulario Seguro Colectivo de Gastos Médicos Consentimiento Individual.
- P-DV-03- D-01-V2 Listado de Requisitos para Trámite de Siniestros por Fallecimiento.