

Ficha del Procedimiento

Nombre del proceso

Proceso de Salud y Desarrollo Integral del Estudiante

Macroproceso

Misional

Nombre del procedimiento

Procedimiento para gestionar el servicio de atención médica derivado del seguro por accidentes escolares o su reembolso

Inicio

Recibir solicitud de servicio del seguro de accidentes escolares en favor del estudiante

Fin

Alta médica y/o pago de indemnización por concepto de: gastos médicos y/o pérdida orgánica y/o pérdida de la vida accidental

Objetivo

Gestionar los beneficios del seguro médico por accidentes escolares a los estudiantes de la Universidad de Guanajuato que lo requieran.

Áreas involucradas

Rectoría de Campus Guanajuato
Rectoría de Campus León
Rectoría de Campus Irapuato - Salamanca
Rectoría de Campus Celaya - Salvatierra
Dirección del Colegio del Nivel Medio Superior
Dirección de Desarrollo Estudiantil

Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-DIE	DIE-PR-01	Procedimiento para otorgar la orientación en actividad física a la comunidad estudiantil.
PRO-DIE	DIE-PR-02	Procedimiento para la orientación y cuidados de enfermería en el primer nivel de atención

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Solicitud del servicio del seguro de accidentes escolares	Estudiante

Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Alta médica	Estudiantes
Indemnización por concepto de: gastos médicos y/o pérdida orgánica y/o pérdida de la vida accidental	

Normativa aplicable Interna	Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables en mi trabajo)
	Reglamento Académico de la Universidad de Guanajuato
	Modelo Educativo de la Universidad de Guanajuato y su Modelo Académico
	Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato
	Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato
	Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato.
	Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Universidad de Guanajuato.

Normativa aplicable externa	Leyes, políticas, lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo
	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato
	Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato
	Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato
	Ley de Archivos para el Estado de Guanajuato
	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Raquel Castro Soriano	Jesús De Marco Martínez Navarro	Luis Rafael González Negrete
	Gabriel Emmanuel Cortés Díaz	
	Edgar Fernando Manilla Sánchez	
	Diana Lizeth Martínez Alcalá	
	Aiko Ximena Jaramillo Jiménez	
	Gemma Guadalupe Andrade Cuellar	

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	[Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes] [Enlaces de Seguro y Prevención de Accidentes de Campus Universitarios y CNMS]	<p>Recibir solicitud de servicio del seguro de accidentes escolares en favor del estudiante. (La modalidad del servicio puede ser pago directo o reembolso).</p> <p>Realizar una entrevista con la finalidad de recabar datos del alumno en la bitácora DIE-FO-33, para conocer cómo ocurrió el accidente, cotejándolo con lo que establece el Manual del seguro médico de accidentes escolares, y la Póliza de seguro de accidentes escolares vigente, para verificar si es procedente el servicio o reembolso.</p> <p>Nota: la solicitud puede llevarse a cabo mediante llamada telefónica, mensaje de celular, en persona y/o mediante correo electrónico, se recibe por parte de un familiar, personal académico, administrativo de la Universidad de Guanajuato y/o por parte del propio estudiante, quien se acreditará como estudiante, proporcionando su formato de inscripción vigente y pago de cuota de seguro de accidentes escolares e identificación vigente con fotografía (Credencial de estudiante UG, INE, Licencia de Conducir, Pasaporte, etc.).</p>	DIE-FO-33	
2	[Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes] [Enlaces de	<p>Validar si procede el servicio.</p> <p>Si la solicitud procede (como reembolso o pago directo), se recaba el llenado del DIE-FO-26 Reporte de accidente control interno, el</p>	<p>DIE-FO-26</p> <p>DIE-FO-34</p> <p>Aviso de Accidente de la compañía de seguros</p>	

	Seguro y Prevención de Accidentes de Campus Universitarios y CNMS]	<p>formato externo de Aviso de accidentes de la compañía de seguros y el Aviso de privacidad de la compañía de seguros.</p> <p>En el caso de pago directo, además, se recaba el llenado de la carta compromiso DIE-FO-34 y se genera expediente del estudiante. Pase a la actividad 4.</p> <p>Si no procede el servicio, se informa al estudiante a que instancia de atención de médica puede acudir y termina el proceso.</p>	Aviso de Privacidad de la compañía de seguros	
3	[Enlaces de Seguro y Prevención de Accidentes de Campus Universitarios y CNMS y Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes]	<p>Una vez que se cuente con la documentación completa requerida, En caso de la modalidad de pago directo se genera expediente digital en OneDrive.</p> <p>En caso de la modalidad de reembolso, la Coordinación de seguro y prevención de accidentes revisa el expediente digital.</p>		
4	[Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes]	Gestionar lo conducente ante la compañía de seguros.	<p>Carta finiquito de la compañía de seguros</p> <p>Pago de indemnización de la compañía de seguros</p>	
5	Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes]	Recibir por parte de la compañía de seguros el comprobante que acredita el trámite conducente con cada estudiante (pago de indemnización, carta finiquito)	<p>Carta finiquito de la compañía de seguros</p> <p>Pago de</p>	

Fecha de liberación: 26/09/2025

Revisión: 09

Código: DIE-PR-06

Página: 5/11

Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad

	[Enlaces de Seguro y Prevención de Accidentes de Campus Universitarios y CNMS] [Estudiante]		indemnización de la compañía de seguros	
6	[Enlaces de Seguro y Prevención de Accidentes de Campus Universitarios y CNMS]	Aplicar la encuesta de satisfacción al estudiante. Fin del procedimiento		

Información complementaria y definiciones

DEFINICIONES

- Póliza de seguro por accidentes escolares: Es el documento en donde la compañía de seguros señala: las sumas aseguradas, las coberturas, la vigencia y el número de la póliza.
- Formatos: Son aquellos que tiene el procedimiento para gestionar los servicios, derivado del seguro médico por accidentes escolares, los cuáles se dividen en:
- Internos: Son aquellos generados por la Coordinación de seguro y prevención de accidentes para el servicio del seguro de accidentes escolares.
- Externos: Son aquellos proporcionados por la compañía de seguros para ser llenados.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Las actividades del procedimiento en donde se mencionan como responsables a la Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes, Enlaces de Seguro y Prevención de Accidentes de Campus Universitarios y Colegio de Nivel Medio Superior; pueden llevarlas a cabo cualquiera de ellos. En caso de la ausencia del personal antes mencionado, el llenado de los formatos podrán realizarlo los Orientadores de

Enfermería y/o los Coordinadores del área de Enfermería en Campus o Colegio de Nivel Medio Superior ya que la atención se realiza dependiendo de dónde ocurra el accidente y entendiendo que son actividades prioritarias que deben ser atendidas de manera inmediata.

El seguro de accidentes escolares va dirigido a los estudiantes que se encuentren inscritos en programas académicos de la Universidad de Guanajuato que hayan sufrido un accidente en el cumplimiento de sus actividades autorizadas de Investigación, Docencia y Extensión. Quedan excluidos para este servicio los accidentes que ocurran fuera de las actividades mencionadas, así como aquellos que ocurren dentro del hogar, solo, cuando por circunstancias de contingencias de salud o por la naturaleza de las actividades antes mencionadas, se tenga que realizar desde casa. En estos casos para confirmar que el accidente ocurrió durante las actividades de docencia, investigación y extensión, se presentará el horario de clases.

Modalidades para otorgar el servicio de atención médica:

- Pago Directo: En esta modalidad el estudiante podrá elegir una de las clínicas convenio para recibir atención médica, presentándose en ella con la documentación referida. El estudiante recibirá la atención médica sin que realice algún pago a la clínica, salvo en aquellas atenciones que rebasen la suma asegurada o cuando no exceda el monto de la franquicia vigente.
- Reembolso de Gastos Médicos: En esta modalidad el estudiante puede acudir a la atención médica con el médico o clínica de su confianza, siempre y cuando tengan la facultad para brindar atenciones médicas y puedan expedir comprobantes de gastos médicos fiscales; cubriendo el estudiante de momento los gastos médicos erogados. El estudiante recabará todo lo solicitado en el DIE-A-01 y el llenado de formatos externos.

Los expedientes de siniestros de Pago Directo se integran por:

- DIE-FO-26 reporte de accidente control interno.
- DIE-FO-34 carta compromiso.
- Aviso de accidente de la compañía de seguros.
- Aviso de privacidad de la compañía de seguros
- Copia de formato de inscripción y/o pago de seguro de accidentes del semestre vigente.
- Copia de credencial de estudiante vigente.
- Encuesta de satisfacción
-

Los expedientes de siniestros de Reembolso se integran por:

- DIE-FO-26 reporte de accidente control interno.
- Aviso de accidentes de la compañía de seguros.

- Aviso de privacidad de la compañía de seguros.
- Informe médico de la compañía de seguros.
- Solicitud de reclamación de pago de siniestro de la compañía de seguros.
- Copia de formato de inscripción y/o pago de seguro de accidentes del semestre vigente.
- Copia de credencial de estudiante vigente.
- Comprobantes fiscales de gastos médicos desglosados.
- Interpretación médica de estudios/laboratorios practicados.
- Copia de identificación oficial vigente del asegurado (en caso de mayores de edad)
- Copia de identificación oficial vigente de persona que reclama el reembolso.
- Copia de comprobante de domicilio reciente con antigüedad no mayor a 3 meses.
- Copia del encabezado del estado de cuenta bancario a nombre de persona que reclama el reembolso en donde sea visible la cuenta CLABE y, con antigüedad no mayor a 3 meses.
- Constancia de situación fiscal de persona que reclama el reembolso, con antigüedad no mayor a 3 meses.
- Encuesta de satisfacción del servicio de seguro médico por accidentes escolares.

Los expedientes de siniestros se conservan en la nube a la que todo el personal tiene acceso. Se almacena en carpetas exclusivas por Campus y Colegio de Nivel Medio Superior en donde se encuentran los documentos digitalizados para su consulta.

Identificación de la trazabilidad

La identificación y trazabilidad se lleva a cabo mediante el DIE-FO-33 Bitácora de accidentes: Nombre completo, NUA, sexo, género, campus, división, programa educativo, edad, fecha del accidente, lugar en que ocurrió, tipo de lesión, procede, pago directo, reembolso, clínica donde se atendió, estatus y folio.

Propiedad del cliente

Descripción: Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

Documento o bien entregado (Describir el dato personal recabado)	Función del documento
---	-----------------------



Documentos solicitados en el DIE-A-01 Requerimientos de reembolso de gastos médicos que incluye:

- Aviso de accidentes de la compañía de seguros
- Aviso de privacidad de la compañía de seguros
- Informe médico de la compañía de seguros.
- Solicitud de reclamación de pago de siniestro de la compañía de seguros
- Copia de formato de inscripción y/o pago de seguro de accidentes del semestre vigente.
- Copia de credencial de estudiante vigente.
- Comprobantes fiscales de gastos médicos desglosados.
- Interpretación médica de estudios/laboratorios practicados.
- Copia de identificación oficial vigente del asegurado (en caso de mayores de edad)
- Copia de identificación oficial vigente de persona que reclama el reembolso.
- Copia de comprobante de domicilio reciente con antigüedad no mayor a 3 meses.
- Copia del encabezado del estado de cuenta bancario a nombre de persona que reclama el reembolso en donde sea visible la cuenta clave y, con antigüedad no mayor a 3 meses.
- Constancia de situación fiscal de persona que reclama el reembolso, con antigüedad no mayor a 3 meses.
- Encuesta de satisfacción del servicio de seguro médico por accidentes escolares.

Empleado por la Coordinación de Seguro y Prevención de Accidentes para la gestión de los para trámites necesarios la prestación del servicio para ambas modalidades (pago directo o reembolso y para indemnización por pérdida orgánica y/o pérdida de la vida accidental.

Posibles salidas no conformes

Una salida no conforme se refiere a cualquier trámite, servicio o resultado del procedimiento que no cumple las características especificadas.
Nota: Las salidas no conformes serán alineadas al resultado del procedimiento (salidas) y/o al tratamiento final de un riesgo, el área responsable deberá aplicar las medidas de control necesarias para evitar que se presenten; la responsabilidad de las salidas no conformes declaradas no deberá recaer en las personas usuarias, en proveedores o instituciones externas.

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Alta médica	Tratamiento médico inconcluso	El enlace deberá informar al estudiante que, de no terminar con el tratamiento indicado, el seguro no aplicará en futuras lesiones derivadas de la no tratada en apego a las recomendaciones médicas.
Indemnización por concepto de gastos médicos y/o pérdida orgánica y/o pérdida de la vida accidental	No contar con todos documentos del expediente como se solicitan	El Enlace deberá informar al estudiante asegurado y/o a sus padres o tutores y/o beneficiarios que, de no contar con toda la documentación solicitada, no se podrá tramitar la indemnización.

Gestión documental institucional (Conservación de producto o servicio)

Tipo de Documento	Código dentro del SIGPIUG	Nombre	Almacenamiento y preservación (en dónde) / Soporte documental	Tiempo de preservación/ Plazos de conservación (de acuerdo con el CADIDO)
Formato interno	DIE-FO-33	Bitácora de accidentes	Electrónico/físico	Archivo de trámite: HV+2 Archivo de concentración: 15 años
Formato interno	DIE-FO-26	Reporte de accidentes control interno	Electrónico/físico	
Formato interno	DIE-FO-34	Carta responsiva	Electrónico/físico	

Formato externo	N/A	Aviso de accidente de la compañía de seguros	Electrónico
Formato externo	N/A	Aviso de privacidad de la compañía de seguros	Electrónico
Formato externo	N/A	Solicitud de reclamación de pago de siniestro de la compañía de seguros	Electrónico
Formato externo	N/A	Informe médico de la compañía de seguros	Electrónico
Formato externo	N/A	Carta finiquito de la compañía de seguros	Electrónico