

| PROCEDIMIENTO | Cód. Calidad | Revisión-Fecha | Página |
|----------------------|--------------|-------------------|--------|
| SEGURO UNIVERSITARIO | IT-15-25D | Rev.3 - Oct. 2016 | 1 / 4 |

IT-15-25D

SEGURO UNIVERSITARIO

1. ÍNDICE

Página

| | |
|--|---|
| 1. ÍNDICE | 1 |
| 2. OBJETIVOS | 2 |
| 3. ALCANCE | 2 |
| 4. NORMAS Y REFERENCIAS | 2 |
| 5. RESPONSABLE DEL PROCESO: | 2 |
| 6. LÍNEAS GUÍA | 2 |
| 7. INDICADORES DE EFICACIA Y/O SATISFACCION | 3 |
| 8. REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE CAMBIOS | 3 |
| 9. FORMULARIOS | 3 |
| 10. ANEXOS | 3 |

| PROCEDIMIENTO | Cód. Calidad | Revisión-Fecha | Página |
|----------------------|--------------|-------------------|--------|
| SEGURO UNIVERSITARIO | IT-15-25D | Rev.3 - Oct. 2016 | 2 / 4 |

2. OBJETIVOS

Gestionar la afiliación, entrega y uso del seguro en caso de accidentes de los estudiantes.

3. ALCANCE

Todos los estudiantes de la Universidad Wiener.

4. NORMAS Y REFERENCIAS

Ley Universitaria N° 30220
Reglamento Académico General.

5. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Director General y Gerente Administrativo.
Dirección de Bienestar Universitario (DBU).
Equipo de Servicios Médicos.

6. LÍNEAS GUÍA

- 6.1. La publicación de fechas de exoneración y los beneficios del servicio serán publicados a través de los medios informativos de la Universidad:
 - Página Web, afiches, banner y vitrinas institucionales.
- 6.2. La exoneración del Seguro Universitario se realizará dos veces al año (en cada semestre). Las fechas de exoneración serán de acuerdo al cronograma de trámites académicos establecidos a principio de año.
- 6.3. El alumno que se exonere del seguro universitario podrá hacerlo de manera virtual a través de su wienernet. Solo los alumnos del 1° ciclo lo harán en los Servicios Médicos de la Universidad y deberá presentar:
 - Copia de DNI y Documento de sustento de seguro de salud.
 - El formulario (25D-1), llenado por duplicado (una copia para el archivo de la Oficina y la otra para el alumno).
- 6.4. Después de terminado el periodo para la exoneración, la DBU registra el formulario (25D-2) en el sistema para que se programe el pago (en la tercera cuota) por concepto de afiliación al Seguro Universitario a todos los alumnos que no realizaron el trámite de exoneración.
- 6.5. Finalizado el proceso de exoneración y/o afiliación se envía a la Compañía Aseguradora el listado de alumnos afiliados al Seguro Universitario en el semestre vigente.
- 6.6. Durante el semestre académico, se aplicará la encuesta de satisfacción del seguro universitario (25D-3) a los alumnos asegurados. Antes de finalizar el semestre entregarán los resultados a la DBU para su análisis y mejoras del servicio.

7. INDICADORES DE EFICACIA Y/O SATISFACCION

| Nº | NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA | FUENTE | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | NIVEL ESPERADO |
|----|---|------------------|--------------------------------|----------------|
| 1 | Nivel de satisfacción del usuario Afiliado que califican el servicio como bueno o muy bueno x 100 Nº total de alumnos afiliados Atendidos | Formulario 25D-4 | Cada ciclo académico Semestral | ≥ 85% |
| 2 | 3.35 Eficacia del servicio del seguro médico Porcentaje de cumplimiento de los objetivos servicio del seguro médico Objetivos alcanzados x 100 Total de objetivos planteados | OBU | Cada ciclo académico Semestral | ≥ 85% |
| 3 | 3.36 Satisfacción con el servicio del seguro médico Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio Número de usuarios "Satisfechos" y "Muy satisfechos" $\Sigma [\text{-----}] \text{Ciclo académico} \times 100$ Número total de usuarios Número de ciclos académicos | OBU | Cada ciclo académico Semestral | ≥ 85% |
| 4 | 3.45 Eficacia en la difusión del Seguro Universitario Porcentaje de estudiantes que conocen el Seguro estudiantil Número de estudiantes que conocen que el seguro estudiantil $\Sigma [\text{-----}] \text{Ciclo académico} \times 100$ Número total de estudiantes Número de ciclos académicos | OBU | Cada ciclo académico Semestral | ≥ 85 % |

8. REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

| Nº | Fecha | Sección modificada | Cambio realizado | Sustento | Elaborado por | Aprobado por: |
|----|------------|--------------------------------|--|---|---|----------------------|
| 1 | Junio 2007 | Revisión completa | Versión Junio 2007 | | Comisión de revisión de procesos académicos – D. de Calidad | Gerencia de Calidad |
| 2 | 07-09-07 | Formulario F-15-25D-3 | Se cambió el orden de las preguntas | Comunicado 50-07-269 | Directora de Bienestar Universitario | Dirección de Calidad |
| 3 | 02/10/07 | Evaluación | Cada ciclo académico Semestral | | Dirección de Planificación Dirección de Calidad | Gerencia de Calidad |
| 4 | 25/05/09 | Formularios Contenido e Índice | Se agregó el formulario 25D-5 | Comunicado 28-05-183 | Directora Corporativa de Bienestar | Dirección de Calidad |
| 5 | 15/09/11 | Evaluación | Se incorporaron los indicadores del CONEAU | Cumplimiento de norma legal del CONEAU. | Dirección de Planificación Dirección de Calidad | Vicerrectorado |
| 6 | 07/10/2014 | Estructura | Estructura y denominación de responsable | Cambio de funciones de directivo | DBU | GCA |

9. FORMULARIOS

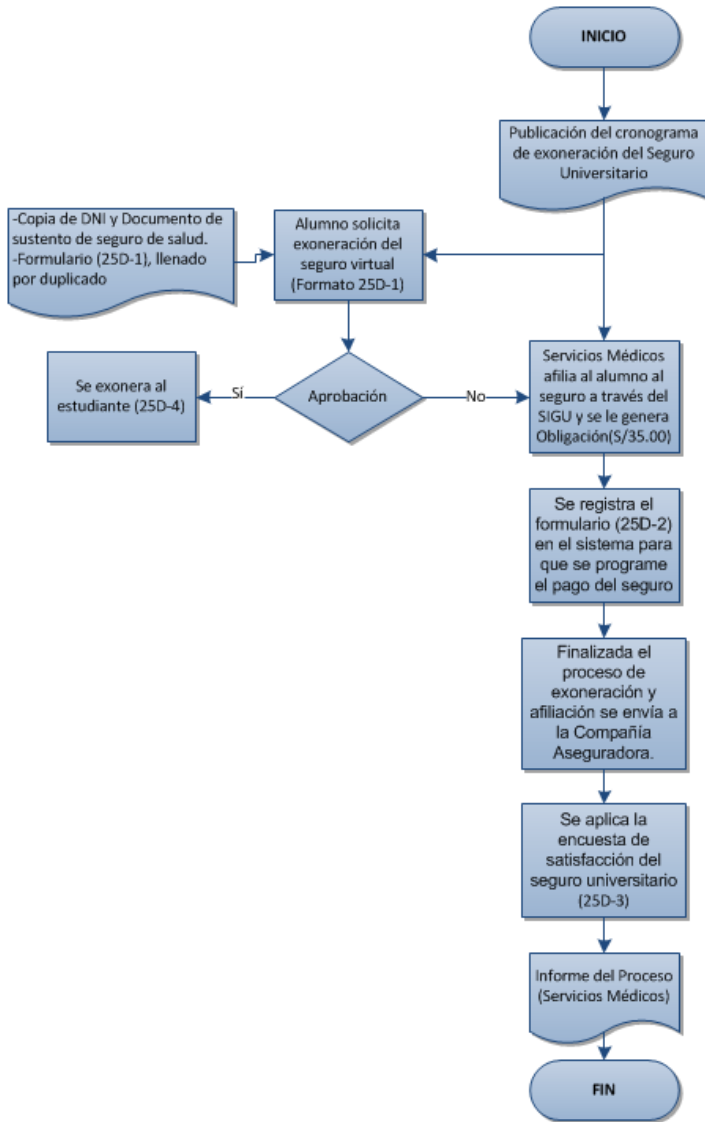
- F-15-25D-1 Ficha de Exoneración del Seguro Universitario
- F-15-25D-2 Registro de Exoneración de Seguro Universitario
- F-15-25D-3 Encuesta de Satisfacción del Seguro Universitario

10. ANEXOS

- ANEXO 1.- Flujograma de Seguro Universitario

ANEXO 1.- FLUJOGRAMA DE SEGURO UNIVERSITARIO

FLUJOGRAMA SEGURO UNIVERSITARIO



LEYENDA:

