



INFORME DE LABORES DE LA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SINIESTROS

PROGRAMA SEGURO CONTRA ACCIDENTES PERSONALES DE ESCOLARES “VA SEGUR@”

CUARTO TRIMESTRE DE 2018

Introducción

Cada ciudadano de la Ciudad de México, independientemente de su condición económica, social, étnica o cultural, debe contar con las mismas oportunidades de acceso a una educación de calidad y en equidad a lo largo de toda su vida, por ello, considerando que una buena parte del tiempo de su vida los niños, niñas, adolescentes y jóvenes estudiantes se encuentran en las escuelas públicas de la entidad y considerando que la mayoría de las personas que forman parte de estos grupos vulnerables, carecen de un seguro médico o de vida, se puso en marcha el 15 de abril de 2008 el *Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@”*, el cual protege con un seguro contra accidentes escolares, al mayor número de estudiantes de las escuelas públicas de la Ciudad de México y lo hace extensivo a los docentes y trabajadores educativos que laboran en beneficio del alumnado.

De esta forma, el Programa Va Segur@, en cumplimiento con el compromiso del gobierno por la equidad en la educación, contribuye en la disminución de la deserción escolar y la exclusión social de los grupos más vulnerables de la sociedad, es decir menores y jóvenes, que por causa de accidentes escolares no deseados y falta de recursos económicos para su atención médica pueden llegar a abandonar sus estudios y que a través de este programa social se garantiza que reciban las mismas oportunidades de acceso y permanencia en los servicios públicos educativos en todos los tipos, niveles y modalidades, a fin de poder recibir educación de calidad en igualdad y equidad.



Objetivo General

El propósito del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@” es garantizar que 1,900,000 alumnas y alumnos del nivel básico hasta el nivel medio superior que estudian en escuelas públicas de la Ciudad de México, así como 70,000 maestros(as), servidores(as) públicos(as) y prestadores(as) de servicios que laboren en beneficio de las y los asegurados, cuenten con un servicio de aseguramiento y de atención médica de urgencia en caso de accidente escolar, que les permita afrontar el evento fortuito sin vulnerar la economía de sus familias y de esta manera reducir el riesgo de que abandonen sus estudios, contribuyendo en la protección y el cuidado necesarios para preservar la integridad física, psicológica y social de las y los estudiantes, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley General de Educación.

Objetivos Específicos

1. Contribuir en la protección y el pleno ejercicio de los derechos en materia de educación y salud de la población estudiantil de la Ciudad de México, para evitar el abandono escolar.
2. Brindar a través de una aseguradora los servicios de aseguramiento y atención médica urgente, así como una cobertura de gastos médicos en caso de que las y los asegurados sufran un accidente, ya sea en las instalaciones de sus escuelas, o bien en los trayectos que realicen de su domicilio a la escuela y viceversa de manera ininterrumpida, incluyendo las actividades extraescolares, cuando se asista o participe en algún evento educativo, cívico, cultural, ecológico, deportivo o curso de verano organizados por las Autoridades Educativas o por Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México y las Alcaldías, dentro de la República Mexicana, que les permita salvaguardar su integridad física y afrontar el evento fortuito sin vulnerar la economía de sus familias.
3. Realizar acciones que contribuyan en la protección del empleo de las y los trabajadores educativos que laboran en beneficio de las y los estudiantes de la



Ciudad de México, brindándoles atención médica para preservar su integridad física, psicológica y social.

4. Contribuir en la eliminación de factores de exclusión o discriminación de grupos prioritarios o en desventaja social.

Datos estadísticos del Cuarto Trimestre 2018 (Octubre-Diciembre)

Durante el periodo que se informa se atendieron 14,018 alumnos(as), docentes y trabajadores(as) educativos(as) a través del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@”, conforme a la siguiente tabla:

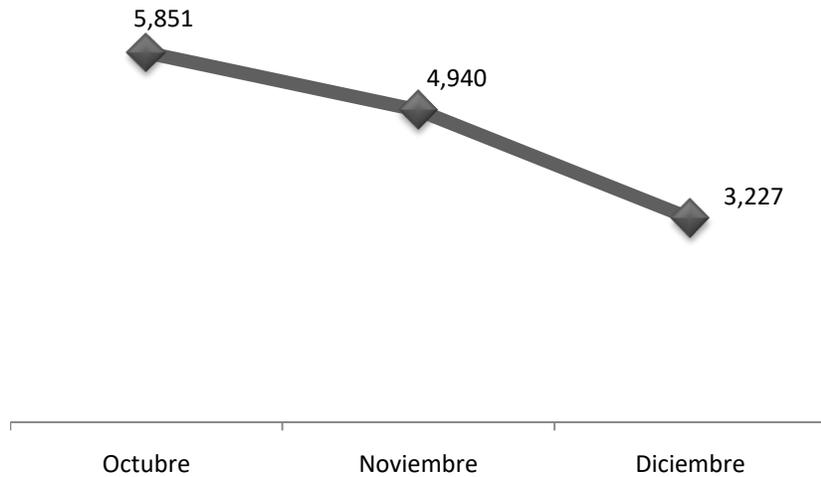
Tabla 1. Número de usuarios del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@”

| Concepto | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| Atención Médica | 5,847 | 4,935 | 3,227 |
| Reembolso | 4 | 5 | 0 |
| Total | 5,851 | 4,940 | 3,227 |

Respecto a las atenciones médicas realizadas, en el trimestre reportado se atendieron 31 casos especiales, a los que se les amplió la suma asegurada básica de gastos médicos y servicios hospitalarios, con la finalidad de proteger y salvaguardar la integridad física de las y los asegurados.



Gráfica 1. Número de Usuarios del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@”



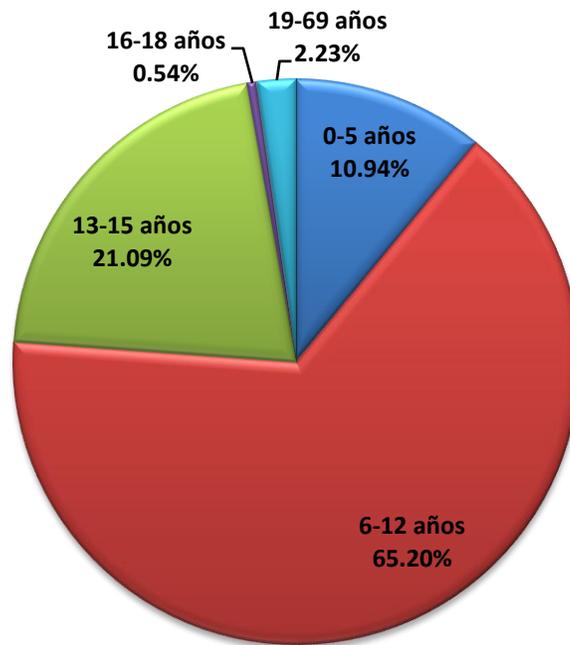
Fuente: Fideicomiso Educación Garantizada, Subdirección de Atención y Seguimiento de Siniestros, 2018.

Tabla 2. Distribución de la Población Beneficiada por Edad

| Edad | Absolutos | % |
|------------|-----------|-------|
| 0-5 años | 1,533 | 10.94 |
| 6-12 años | 9,140 | 65.20 |
| 13-15 años | 2,957 | 21.09 |
| 16-18 años | 75 | 0.54 |
| 19-69 años | 313 | 2.23 |
| Total | 14,018 | 100 |



Gráfica 2. Distribución de la Población Beneficiada por Edad



Fuente: Fideicomiso Educación Garantizada, Subdirección de Atención y Seguimiento de Siniestros, 2018.

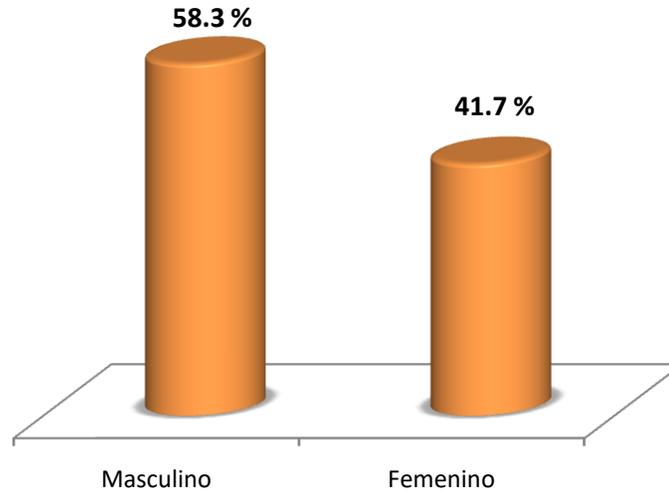
Se puede observar que el índice más alto de accidentes se registra en niñas y niños de entre 6 a 12 años de edad, correspondiente a educación primaria; seguido por el rango de 13 a 15 años de edad.

Tabla 3. Distribución de la Población Beneficiada por Género

| Género | Absolutos | % |
|--------------|---------------|------------|
| Masculino | 8,172 | 58.3 |
| Femenino | 5,846 | 41.7 |
| Total | 14,018 | 100 |



Gráfica 3. Distribución de la Población Beneficiada por Género



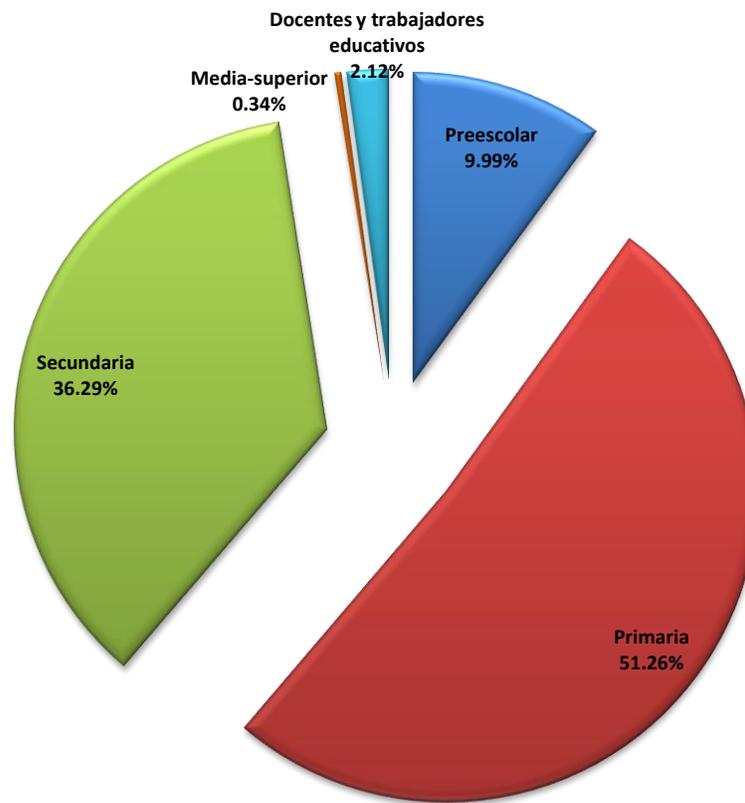
Fuente: Fideicomiso Educación Garantizada, Subdirección de Atención y Seguimiento de Siniestros, 2018.

Tabla 4. Distribución de la Población Beneficiada por Nivel Escolar

| Nivel escolar | Absolutos | % |
|------------------------------------|-----------|-------|
| Preescolar | 1,400 | 9.99 |
| Primaria | 7,186 | 51.26 |
| Secundaria | 5,087 | 36.29 |
| Media-superior | 48 | 0.34 |
| Docentes y trabajadores educativos | 297 | 2.12 |
| Total | 14,018 | 100 |



Gráfica 4. Distribución de la Población Beneficiada por Nivel Escolar



Fuente: Fideicomiso Educación Garantizada, Subdirección de Atención y Seguimiento de Siniestros, 2018.

En la gráfica anterior, se demuestra que en el nivel básico es en donde se registran el mayor número de accidentes escolares, alcanzando el 97.54 % del total de la población que hacen uso del seguro.

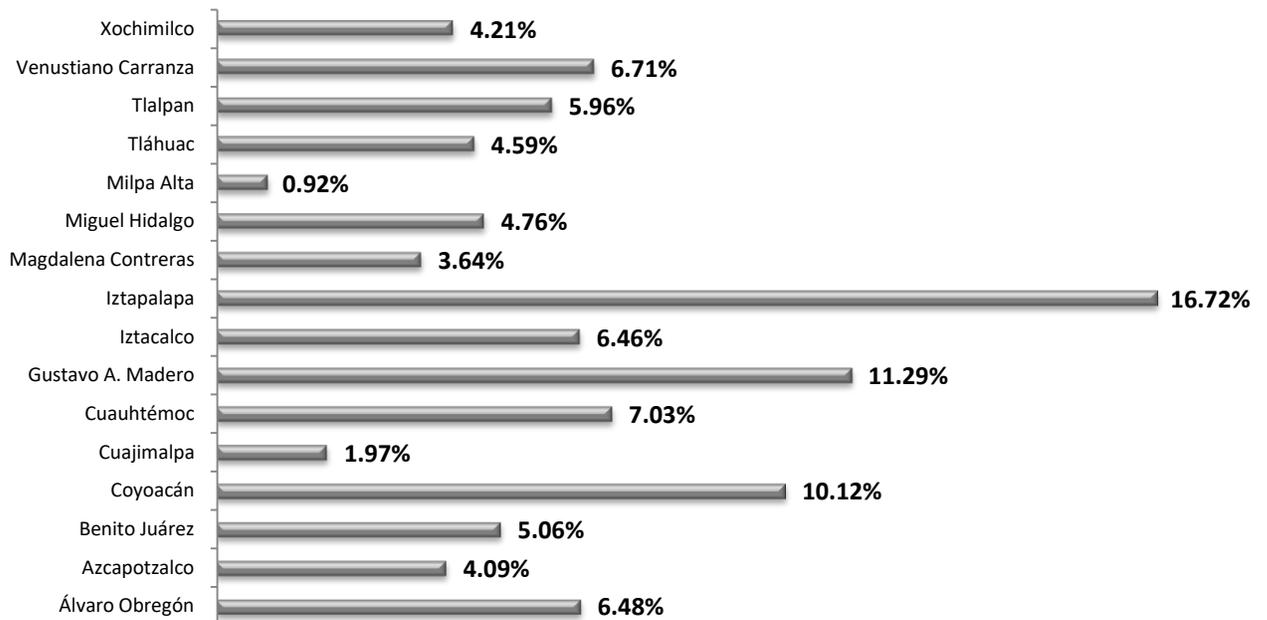
Tabla 5. Distribución de la Población Beneficiada por Alcaldía de la Institución

| Delegación | Absolutos | % |
|----------------|-----------|-------|
| Álvaro Obregón | 908 | 6.48 |
| Azcapotzalco | 573 | 4.09 |
| Benito Juárez | 709 | 5.06 |
| Coyoacán | 1,418 | 10.12 |
| Cuajimalpa | 276 | 1.97 |



| | | |
|----------------------------|--------|-------|
| Cuauhtémoc | 986 | 7.03 |
| Gustavo A. Madero | 1,583 | 11.29 |
| Iztacalco | 905 | 6.46 |
| Iztapalapa | 2,344 | 16.72 |
| Magdalena Contreras | 510 | 3.64 |
| Miguel Hidalgo | 667 | 4.76 |
| Milpa Alta | 129 | 0.92 |
| Tláhuac | 643 | 4.59 |
| Tlalpan | 836 | 5.96 |
| Venustiano Carranza | 941 | 6.71 |
| Xochimilco | 590 | 4.21 |
| Total | 14,018 | 100 |

Gráfica 5. Distribución de la Población Beneficiada por Alcaldía de la Institución



Fuente: Fideicomiso Educación Garantizada, Subdirección de Atención y Seguimiento de Siniestros, 2018.



En esta gráfica, se observa que en las escuelas que están ubicadas en las alcaldías Iztapalapa y Gustavo A. Madero, es donde ocurren el mayor número de accidentes, debido a que son las demarcaciones con mayor densidad de población.

Tabla 6. Distribución de la Población Beneficiada por el Tipo de Lesión

| Tipo de lesión | Absolutos | % |
|-------------------------|-----------|-------|
| Zona de la cabeza | 6,209 | 44.29 |
| Zona media | 3,498 | 24.95 |
| Extremidades superiores | 1,303 | 9.30 |
| Extremidades inferiores | 3,008 | 21.46 |
| Total | 14,018 | 100 |

Gráfica 6. Distribución de la Población Beneficiada por el Tipo de Lesión



Fuente: Fideicomiso Educación Garantizada, Subdirección de Atención y Seguimiento de Siniestros, 2018.



En cuanto al tipo de lesión o el área física afectada, son las lesiones en zona de cabeza las que mayormente se presentan, seguidas de las afectaciones en la zona media del cuerpo.

Tabla 7. Presupuesto programado y devengado

| Período | Costo | Consideraciones |
|--------------|------------------------|-----------------|
| Octubre | \$10'350,135.15 | Pagado |
| Noviembre | \$10'350,135.15 | Pagado |
| Diciembre | \$10'350,135.15 | En trámite |
| Total | \$31,050,405.45 | |

Actividades relevantes realizadas por la Subdirección del Programa

- Se realizaron 26 pláticas informativas del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares "Va Segur@" en instituciones educativas, con el propósito de que conocieran el funcionamiento del programa, detalladas a continuación:

| NO. | OCTUBRE |
|-----|--|
| 1 | Escuela Primaria Tláhuac |
| 2 | Dirección Operativa No. 2 |
| 3 | Escuela Secundaria Diurna No. 41 Sor Juana Inés de la Cruz |
| 4 | Internado de Educación Primaria No. 1 Gertrudis Bocanegra de Lazo de la Vega |
| 5 | Escuela Secundaria Diurna No. 218 República de Italia |
| 6 | Escuela Secundaria Diurna No. 21 Jovita A. Elguero |
| 7 | Escuela Primaria Estado de Hidalgo |



| | |
|----|--|
| 8 | Internado de Educación Primaria No. 17 Francisco I. Madero |
| 9 | Antiguo Palacio del Arzobispado |
| 10 | Dirección de Educación Primaria No. 5 |
| 11 | Escuela Secundaria Diurna No.15 |
| 12 | Escuela Secundaria No. 155 Maximino Martínez |
| 13 | Colegio Amauta, Sección Primaria |
| 14 | Escuela Mexicana Americana |
| 15 | Colegio Los Cedros |
| 16 | Centro de Desarrollo Comunitario DIF Xochimilco |

| NO. | NOVIEMBRE |
|-----|--|
| 17 | Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México |
| 18 | Dirección de Educación Especial |
| 19 | Dirección de Educación Especial |
| 20 | Escuela Primaria Narciso Bassols |
| 21 | Escuela Primaria Naciones Unidas |
| 22 | Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa |
| 23 | Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa |
| 24 | Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa |
| 25 | Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa |

| NO. | DICIEMBRE |
|-----|--|
| 26 | Escuela Primaria Profra. Rosa Torre González |

- ✚ En cuanto al material de difusión, se entregaron las tarjetas informativas y los volantes informativos, elaborados en el 2016 y 2017 respectivamente; además, es importante mencionar que se continúa entregando el material que se realizó para la nueva campaña dirigida a los principales usuarios del programa, descrito a continuación:



- Cuadernillo de dibujo “Va Segur@”
- Díptico (Guía de uso del programa)
- Artículos promocionales

- ✚ Se brindó la atención, asesoría y gestión de ampliación de las coberturas a la población beneficiaria; también se supervisaron los reportes de siniestralidad remitidos por la aseguradora.
- ✚ Se brindó atención y seguimiento a las incidencias reportadas por los distintas direcciones del sector escolar.
- ✚ Derivado de las declaratorias de emergencia y de desastre con motivo del fenómeno sísmico ocurrido el día 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México, se suscribió el 26 de septiembre de ese mismo año un Contrato de Donación entre el Gobierno de la Ciudad de México a través del Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal y Seguros Atlas S.A., mediante el cual se estableció la donación pura, simple, gratuita e incondicional que realiza Seguros Atlas S.A a favor del Fideicomiso Educación Garantizada, para apoyar preferentemente a las y los beneficiarios afectados vinculados a los programas del Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal, y/o estudiantes que hayan sido víctimas, instituciones educativas; así como a los trabajadores educativos, de servicio y administrativos que laboran en instituciones educativas de la Ciudad de México. De modo tal, que durante los meses de octubre y noviembre se realizó la entrega final de 140 cheques por el apoyo de útiles y uniformes escolares para estudiantes de la Ciudad de México afectados por dicho fenómeno.
- ✚ En el mes de noviembre se concluyó la elaboración del video animado del programa, el cual se publicó en las redes sociales internas.



Indicadores de evaluación de calidad y satisfacción de servicios

Tabla 8. Total de Incidentes Reportados/Incidentes Atendidos

| Mes | Total de llamadas atendidas | Total de Incidentes reportados | Total de Incidentes atendidos | Total de consultas e información |
|-----------|-----------------------------|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Octubre | 8,675 | 7,415 | 5,851 | 1,564 |
| Noviembre | 7,983 | 6,553 | 4,940 | 1,613 |
| Diciembre | 6,092 | 4,312 | 3,227 | 1,085 |

Tabla 9. Total de Coberturas Amparadas y sus porcentajes

| Cobertura | Mes | Casos Atendidos | Porcentaje % |
|------------------------------|-----------|-----------------|--------------|
| Gastos Médicos por accidente | Octubre | 5,851 | 100 |
| | Noviembre | 4,940 | |
| | Diciembre | 3,227 | |
| Muerte Accidental | Octubre | 0 | 0 |
| | Noviembre | 0 | |
| | Diciembre | 0 | |
| Perdidas Orgánicas | Octubre | 0 | 0 |
| | Noviembre | 0 | |
| | Diciembre | 0 | |

Tabla 10. Porcentaje de gente que utilizó el Programa y llamadas para solicitar información

| Concepto | Octubre | % | Noviembre | % | Diciembre | % |
|----------------------|---------|---------|-----------|---------|-----------|---------|
| Utilizó el Programa | 5,851 | 67.45 % | 4,940 | 61.88 % | 3,227 | 52.97 % |
| Solicito información | 1,260 | 14.52 % | 1,430 | 17.91 % | 1,780 | 29.22 % |



Tabla 11. Porcentaje de Satisfacción promedio sobre la calidad de los servicios brindados

| Concepto | Octubre | % | Noviembre | % | Diciembre | % |
|-----------------------|---------|---------|-----------|---------|-----------|---------|
| Muy satisfecho | 4,170 | 71.27 % | 3,580 | 72.47 % | 2,234 | 69.23 % |
| Satisfecho | 1,230 | 21.02 % | 1,140 | 23.08 % | 791 | 24.51 % |
| Insatisfecho | 25 | 0.43 % | 33 | 0.67 % | 24 | 0.74 % |
| No recibida | 426 | 7.28 % | 187 | 3.79 % | 178 | 5.52 % |
| Total | 5,851 | 100 % | 4,940 | 100 % | 3,227 | 100 % |

Tabla 12. Reporte de visitas de los(as) usuarios(as) del Programa Va Segur@ a la Página Web

| | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|-----------------------|---------|-----------|-----------|
| No. de visitas | 4,480 | 2,506 | 1,511 |
| TOTAL | | | 8,497 |