



## 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:

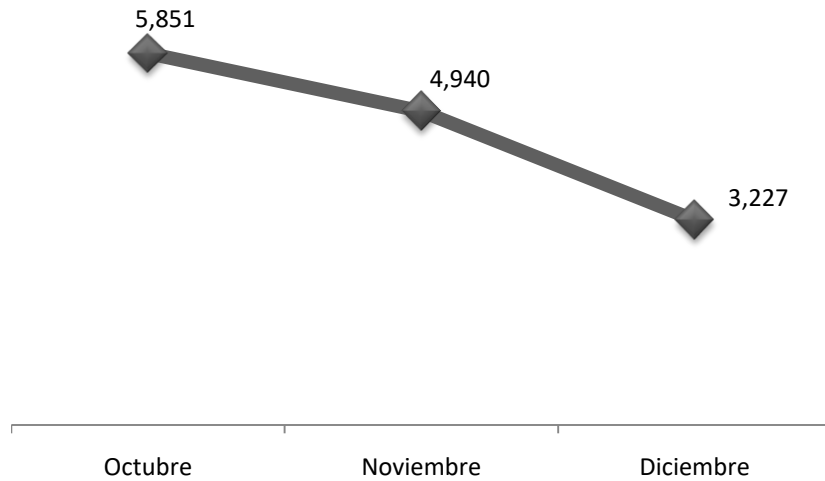
**Tabla 1. Número de usuarios del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@”**

Concepto	Octubre	Noviembre	Diciembre
Atención Médica	5,847	4,935	3,227
Reembolso	4	5	0
<b>Total</b>	<b>5,851</b>	<b>4,940</b>	<b>3,227</b>

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@”**



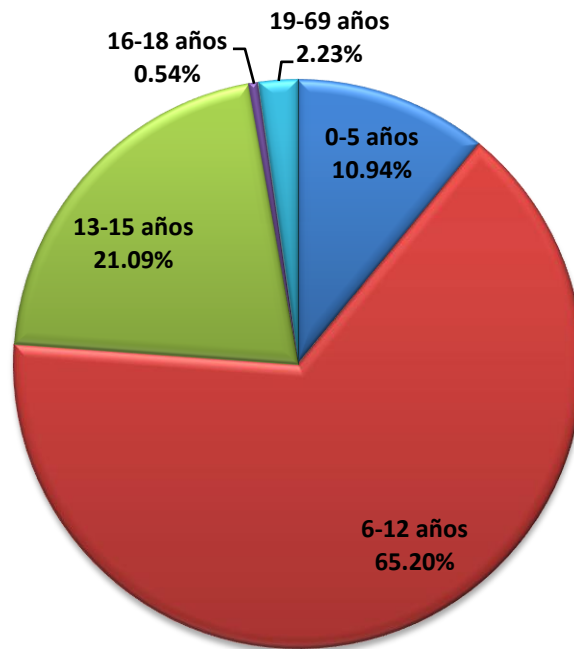
Fuente: Fideicomiso Educación Garantizada, Subdirección de Atención y Seguimiento de Siniestros, 2018.

**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
<b>Total</b>	<b>14,018</b>	<b>100</b>



**Gráfica 2. Distribución de la Población Beneficiada por Edad**



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

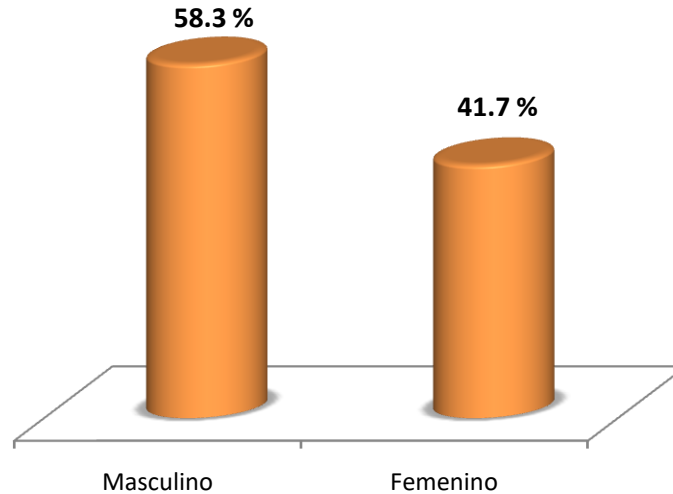
Se puede observar que el índice más alto de accidentes se registra en niñas y niños de entre 6 a 12 años de edad, correspondiente a educación primaria; seguido por el rango de 13 a 15 años de edad.

**Tabla 3. Distribución de la Población Beneficiada por Género**

Género	Absolutos	%
Masculino	8,172	58.3
Femenino	5,846	41.7
<b>Total</b>	<b>14,018</b>	<b>100</b>



### Gráfica 3. Distribución de la Población Beneficiada por Género



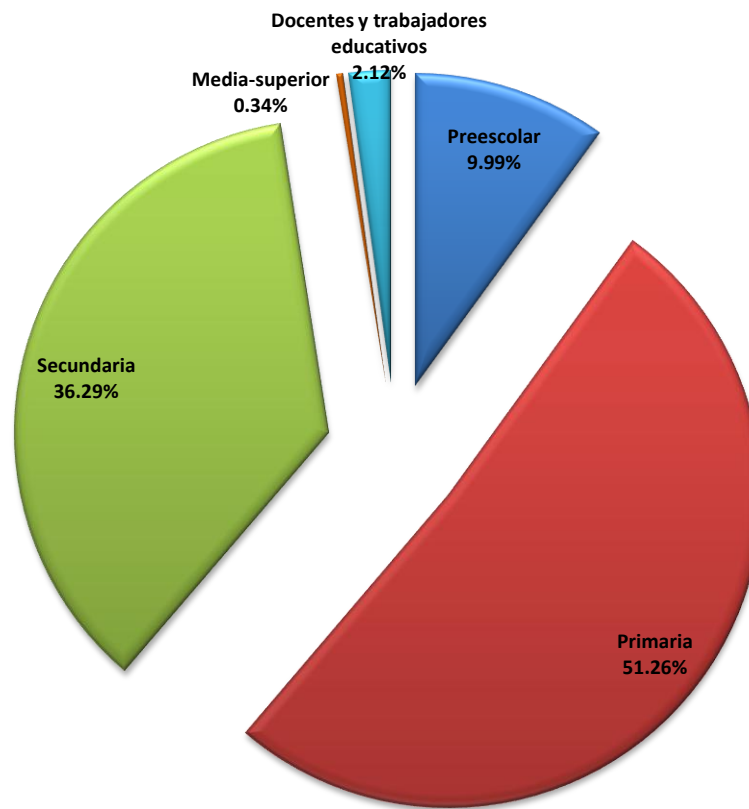
Fuente: Fideicomiso Educación Garantizada, Subdirección de Atención y Seguimiento de Siniestros, 2018.

### 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.

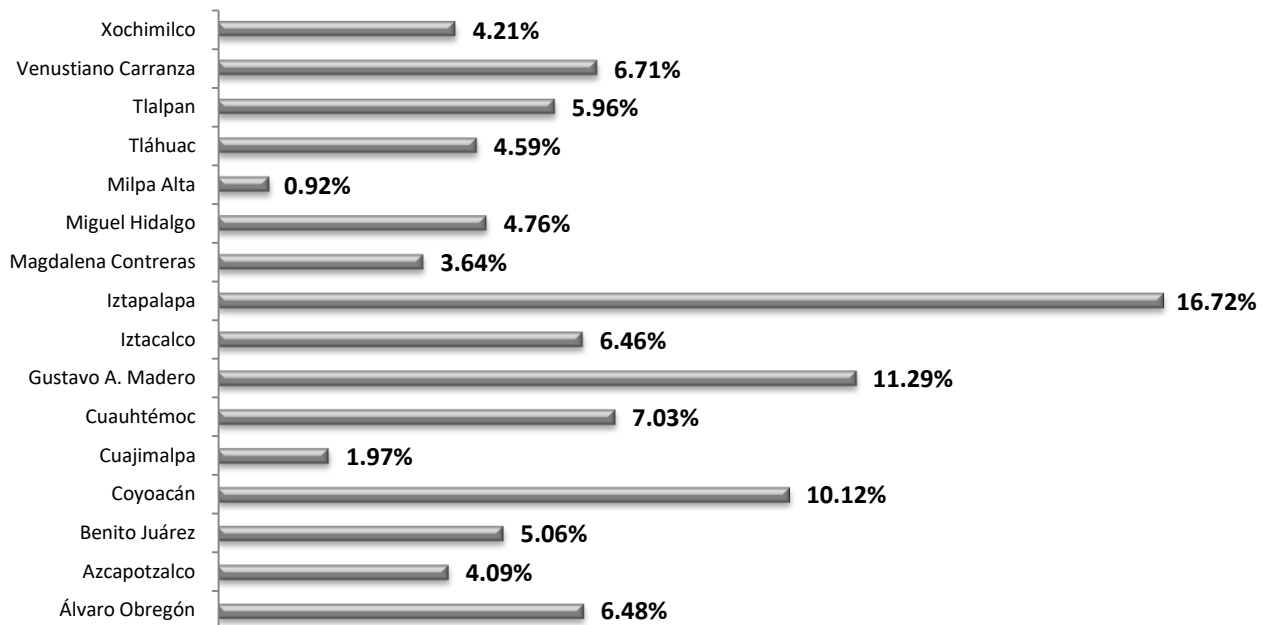
**Tabla 5. Distribución de la Población Beneficiada por Alcaldía de la Institución**

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



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



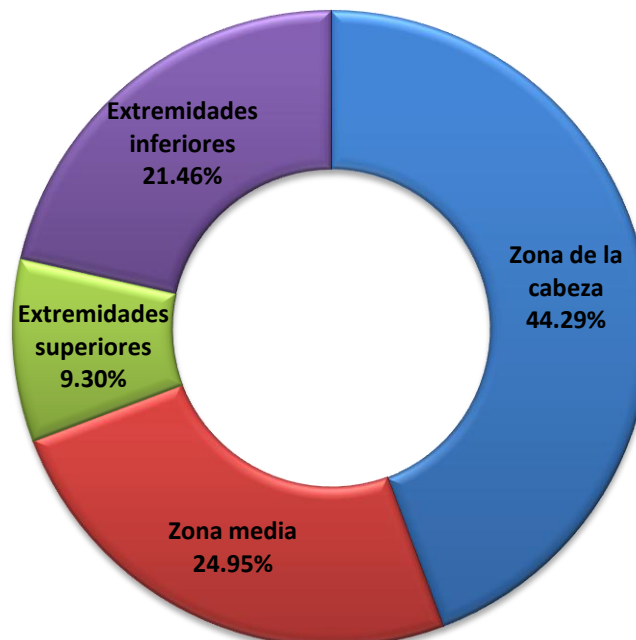


En esta gráfica, se observa que en las escuelas que están ubicadas en las alcaldías Iztapalapa y Gustavo A. Madero, es donde ocurren el mayor número de accidentes, debido a que son las demarcaciones con mayor densidad de población.

**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
<b>Total</b>	<b>\$31,050,405.45</b>	

**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	%
<b>Muy satisfecho</b>	4,170	71.27 %	3,580	72.47 %	2,234	69.23 %
<b>Satisfecho</b>	1,230	21.02 %	1,140	23.08 %	791	24.51 %
<b>Insatisfecho</b>	25	0.43 %	33	0.67 %	24	0.74 %
<b>No recibida</b>	426	7.28 %	187	3.79 %	178	5.52 %
<b>Total</b>	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
<b>No. de visitas</b>	4,480	2,506	1,511
<b>TOTAL</b>			8,497