

PÓLIZA DE ACCIDENTES ESCOLARES

Procedimiento de Reporte de Siniestro y Seguimiento



Llamar al teléfono de cabina de la aseguradora al teléfono: 55 51 69 39 12

- Dar nombre del alumno, de quien reporte, nombre de la escuela, y dirección /ubicación y CURP.
- Información básica (breve descripción del evento).
- Atenderá vía telefónica un profesional médico para asesorar al director/profesor que reporta el evento.
- Asignará, según el evento, una ambulancia o a un hospital con los cuales tiene convenio, para que se dé la atención médica.
- El hospital ofrecerá, según cada caso, atención médica por especialistas, medicamentos, rayos x, cirugías, cuarto de hospital, enfermeras, entre otros conceptos para atender de manera profesional al menor.
- La aseguradora cubrirá todos los gastos procedentes hasta agotar la suma asegurada



Cabina de Siniestros

Una vez que cabina de atención telefónica y registre el siniestro, proporcionará un número de folio único, que servirá para proceder a la atención en el centro médico asignado previamente, y genera la garantía de pago al hospital.



Asegurado

Después de la asignación de folio la Cabina coordina el envío del asegurado a un hospital de la red médica. Es indispensable que el asegurado proporcione el folio y la documentación pertinente; identificación escolar y aviso de accidente, al hospital para la correcta validación del servicio.



Seguros Azteca

Realiza pago al hospital y/o proveedor de la RED.

Formas de Pago:

- Pago Directo y/o Reembolso: Suma Asegurada \$35,000.00 (Nacional) y \$ 500,000 (Internacional)
- Vía reembolso NO RED: Suma Asegurada \$35,000.00 Con Deducible \$5,000.00

PÓLIZA DE ACCIDENTES ESCOLARES

Datos de contacto para atención y gestión

Ponemos a su disposición los correos electrónicos habilitados para la atención y gestión de solicitudes relacionadas con la póliza de accidentes escolares



Correo para seguimiento general de casos: apsonora@segurosazteca.com.mx

Para reportes de siniestros, solicitud de estatus de atenciones médicas, reembolsos y aclaraciones relacionadas con siniestros en trámite.



Correo para recepción de avisos de excursiones y actividades escolares:
excursiones.sonora@segurosazteca.com.mx

Exclusivo para el envío de avisos de actividades extracurriculares, los cuales deberán ser remitidos al menos cinco días hábiles antes de la actividad, conforme a los lineamientos establecidos.

PÓLIZA DE ACCIDENTES ESCOLARES

Datos de contacto

Ponemos a su disposición los datos de contacto de esta compañía de seguros (en orden de escalamiento) que podrán apoyarle en todo momento con cualquier duda relacionada con el estatus y/o proceso de su siniestro:



Primer Nivel: Analista de Siniestros Seguros Azteca de Siniestros Vida

Responsable: Christofer Galán Bermúdez

Acción: Revisión de expediente, verificación de atención y medidas inmediatas.

Tiempo de respuesta estimado: 24-72 horas posteriores a escalamiento.

Contacto: christofer.galan@segurosazteca.com.mx

Teléfono: 55 45 22 22 72



Segundo Nivel: Coordinadora de Siniestros Seguros Azteca de Siniestros Vida

Responsable: Olga Maria Garcia Casio

Acción: Evaluación de solución propuesta y medidas correctivas mayores.

Tiempo de respuesta estimado: 24-72 horas posteriores a escalamiento.

Contacto: omgarcia@segurosazteca.com.mx

Teléfono: 55 34 85 23 80



Tercer Nivel: Gerencia General de Siniestros Seguros Azteca de Siniestros Vida

Responsable: Lizbeth Limon Vazquez

Acción: Resolución final, cierre formal de la queja, comunicación oficial con el cliente.

Tiempo de respuesta estimado: 72 horas o más, dependiendo de la complejidad.

Contacto: limonv@segurosazteca.com.mx

Teléfono: 55 10 17 55 96



Cuarto Nivel: Director Siniestros Seguros Azteca de Siniestros Vida

Responsable: Ricardo Daniel Garcia Cruz

Acción: Seguimiento a resolución final, cierre formal complementario, comunicación y tratados formales con el cliente.

Tiempo de respuesta estimado: 72 horas o más, dependiendo de la complejidad.

Contacto: ricardo.garciac@segurosazteca.com.mx

Teléfono: 55 30 26 80 17