

Manual de Usuario

PORTAL DE RECLAMACIONES DEL SEGURO ESCOLAR

Dirección de Asuntos Escolares y Apoyo a Estudiantes

Tecnológico Nacional de México

El presente documento es una guía de consulta o manual de usuario que explica el uso del Portal de Reclamaciones del Seguro Escolar (Seguro de Accidentes Personales Escolares para los Alumnos del TECNM) para los planteles federales y descentralizados del Tecnológico Nacional de México.

ELABORÓ:

ESPINOSA DE LOS MONTEROS, AGENTE DE SEGUROS Y FIANZAS

MARZO 2023

INDICE DE CONTENIDO

- CLAVE DE USUARIO	
o Correo de institucional.....	3
- ACCESO AL PORTAL	
o Ingreso a la aplicación.....	4
- MENÚ DEL PORTAL	
o Pantalla del menú.....	5
o Capturar Siniestro	
▪ Datos generales.....	6
▪ Capturar Siniestro de Vida.....	7
▪ Capturar Siniestro de Accidentes Personales.....	12
o Consultar Siniestro	
▪ Ingreso a Pantalla de Consulta.....	17
▪ Estatus de atención.....	18
▪ Siniestros en curso.....	19

CLAVE DE USUARIO

Para ingresar al Portal es necesario que tenga en su poder la cuenta de correo con dominio @tecnm.mx perteneciente al departamento de servicios escolares de su institución o cualquier otra cuenta de correo autorizada por dicho departamento.

A través de un correo electrónico enviado desde la cuenta del Portal, usted recibirá la confirmación de su acceso al portal, cuyo usuario será la cuenta de correo con dominio @tecnm.mx y su contraseña de inicio, la cual podrá cambiar una vez que ingrese al Portal.

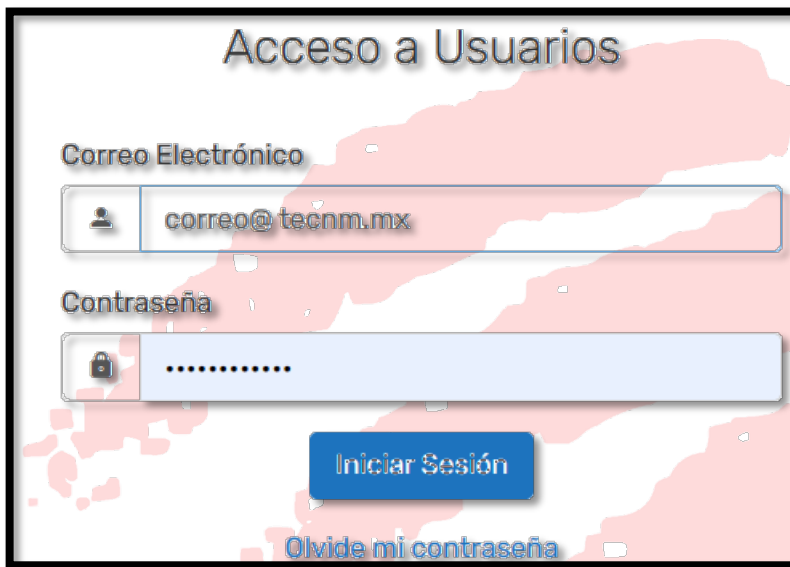
Si por alguna razón no cuenta o no tiene en su poder el acceso a esta cuenta de correo electrónico, deberá tramitarlo con su jefe de centro de cómputo o responsable de TI de su institución. Una vez que cuenta con la cuenta de correo electrónico favor de solicitar a la Dirección de Asuntos Escolares y Apoyo a Estudiantes su registro al Portal.

Cabe mencionar que esta es la única manera de acceder al Portal, con alguna otra cuenta el Portal le mandará error o le dirá que no tiene los permisos para acceder a la aplicación.

ACCESO AL PORTAL

Para iniciar sesión con su cuenta institucional deberá ingresar a la siguiente dirección electrónica: <https://tecnologicos.seguros.mx/>

Le aparecerá la siguiente pantalla de inicio al Portal:



Acceso a Usuarios

Correo Electrónico

correo@tecnm.mx

Contraseña

.....

Iniciar Sesión

[Olvide mi contraseña](#)

Para acceder favor de completar los siguientes pasos:

1. Ingrese su cuenta de correo de jefe de servicios escolares con dominio @tecnm.mx
2. Después haga clic en el botón siguiente y escriba la contraseña
3. Dar clic en el recuadro “Iniciar Sesión”

Nota: en caso de haber olvidado su contraseña, favor de dar clic en el apartado “[Olvide mi contraseña](#)” y seguir las instrucciones.

MENÚ DEL PORTAL

Una vez registrándose en el Portal accederá a la siguiente pantalla con el Menú de las siguientes secciones de trabajo:



- Sección “Capturar Siniestro”: corresponde al apartado mediante el cual se captura toda la información requerida para registrar y reportar un nuevo siniestro.
- Sección “Consultar Siniestro”: corresponde al apartado mediante el cual el usuario puede consultar la información de los siniestros registrados, así como su estatus de atención.

Para ingresar a cualquiera de las secciones solo será necesario dar clic en la frase “Asegurados” que se encuentra debajo del título de cada sección.

Nota: Una vez dentro del Portal puedes ingresar a la Pantalla de Menú, en cualquier momento al dar clic icono inicio:

CAPTURAR SINIESTRO

Datos Generales

Es importante recordar que el Seguro Escolar (Seguro de Accidentes Personales Escolares para los Alumnos del TECNM), cuenta con varias coberturas que dependiendo la naturaleza del siniestro es como debemos realizar su registro y reporte dentro del Portal.

Para ello cada Plantel cuenta con 2 pólizas de Seguro:

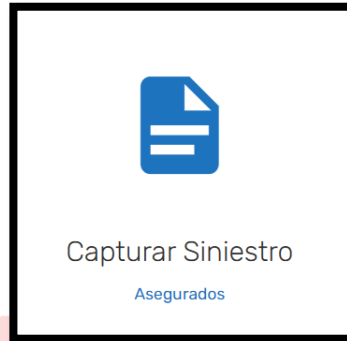
- Póliza correspondiente al seguro de Accidentes Personales, la cual para identificarla es aquella cuyo número de póliza inicia con las letra: AP, ejemplo: Número de Póliza: AP-TEC-001
- Póliza correspondiente al seguro de Vida, la cual para identificarla es aquella cuyo número de póliza inicia con las letras: VG, ejemplo: Número de Póliza: VG-TEC-001

Cuando la naturaleza del siniestro corresponda a:

- a) Una reclamación de accidentes personales donde el afectado sea el alumno (reembolso de gastos médicos, pérdida orgánica, fallecimiento del alumno a consecuencia de accidente), se debe seleccionar, para el registro del siniestro, la póliza que inicia con las letras AP.
- b) Una reclamación de seguro de vida donde el afectado sea el propio alumno o su padre o tutor (fallecimiento del alumno y/o fallecimiento del padre o tutor del alumno por cualquier causa), se debe seleccionar, para el registro del siniestro, la póliza que inicia con las letras VG.

Capturar Siniestro de Vida

Para la captura de un siniestro correspondiente al seguro de Vida, se debe seleccionar en la Pantalla de Menú del Portal la Sección “Capturar Siniestro”, dando clic en la frase “Asegurados” debajo de la misma.



y seguir los siguientes pasos:

APARTADO NÚMERO DE PÓLIZA

REPORTAR NUEVO SINIESTRO ✕ Cancelar

Num. de Póliza	<input type="text"/>	Tipo Póliza	<input type="text"/>
SubPóliza	<input type="text"/>		
Entidad	<input type="text"/>	Municipio	<input type="text"/>
Plantel	<input type="text"/>	Nombre Corto	<input type="text"/>
Tipo Plantel	<input type="text"/>	Zona Econ	<input type="text"/>
Sector	<input type="text"/>	Clave	<input type="text"/>
CCT	<input type="text"/>	Año de creación	<input type="text"/>

1. Para reportar un nuevo siniestro del seguro de vida, se debe elegir el número de póliza a afectar, la cual inicia con las letras VG; por ejemplo poner póliza de vida VG-TEC-000-04.
2. En el apartado “subpóliza” se debe elegir el mismo número de póliza del punto anterior.

En automático el sistema mostrará los datos generales del Plantel.

APARTADO DATOS DEL ALUMNO

3. Ingrese los datos completos y correctos del alumno que presenta el siniestro:

DATOS DEL ALUMNO

Nombre del Alumno	<input type="text" value="Nombre(s)"/>	<input type="text" value="Apellido Paterno"/>	<input type="text" value="Apellido Materno"/>
# Matricula	<input type="text"/>		

APARTADO DATOS DEL RECLAMO

4. Ingrese los datos completos de la persona afectada por el siniestro:

DATOS DEL RECLAMO

INFORMACIÓN DE LA PERSONA FALLECIDA/ACCIDENTADA

Nombre Completo	<input type="text" value="Nombre(s)"/>	<input type="text" value="Apellido Paterno"/>	<input type="text" value="Apellido Materno"/>
Fecha de Nacimiento	<input type="text"/>	Edad	<input type="text" value="0"/>
Parentesco con el Alumno	<input type="checkbox"/> Mismo <input type="checkbox"/> Padre <input type="checkbox"/> Madre <input type="checkbox"/> Tutor		
		Sexo	<input type="text"/>

- En Fecha de Nacimiento le aparecerá “un calendario” favor de seleccionar el año, mes y día que corresponda a la fecha de nacimiento de la persona afectada
- En automático el sistema calculará le edad de la persona
- En Sexo, se deberá elegir el sexo que corresponda a la persona afectada, las opciones son: Hombre o Mujer
- En Parentesco con el Alumno, se deberá elegir el parentesco que guarda la persona afectada con el Alumno

APARTADO SINIESTRO

5. Ingrese los datos del siniestro

Fecha de ocurrido

- Le aparecerá un calendario, favor de seleccionar día, mes y año de la fecha en que ocurrió el siniestro

Tipo de Cobertura afectada

- Le aparecerá un catálogo de coberturas correspondientes al seguro de vida (gastos funerarios, fallecimiento-beca educacional o beca de orfandad), se debe seleccionar la que aplique para el siniestro en cuestión

Causa del siniestro

Sida Diabetes melitus Tumores malignos Accidente Influenza y
neumonía Enfermedades del hígado Covid 19 Enfermedades
cerebrovasculares Homicidios Enfermedades pulmonares obstructivas crónicas
Insuficiencia renal Otro

- Debe seleccionar la causa o causas del siniestro de acuerdo a lo citado en el acta de defunción
- En caso de que alguna causa no coincida con dicho catálogo, se tiene la opción de describir la causa en el siguiente apartado:

Captura la causa en Acta Defunción



APARTADO DOCUMENTACIÓN

DOCUMENTACIÓN

¿Documentado completamente?

- En este apartado debe mencionar si al momento del registro cuenta con toda la documentación requerida para el tramite, las opciones son: SI ò NO

APARTADO CANTIDADES

CANTIDADES

Monto reclamado

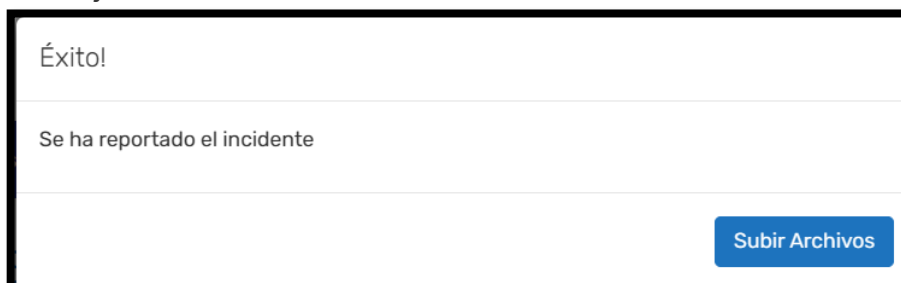
- Se debe ingresar el monto a reclamar dependiente la cobertura a afectar

APARTADO REPORTAR SINIESTRO

Al darle clic en el recuadro “Reportar Siniestro”, puede ocurrir 2 situaciones:

Reportar Siniestro

- En caso de que haga falta ingresar algún dato se mostrarà en “color rojo” la celda donde falta el dato correspondiente, para continuar se deberá llenar dicho dato
- En caso de que los datos estén completos al dar clic le aparecerá el siguiente mensaje:



Éxito!

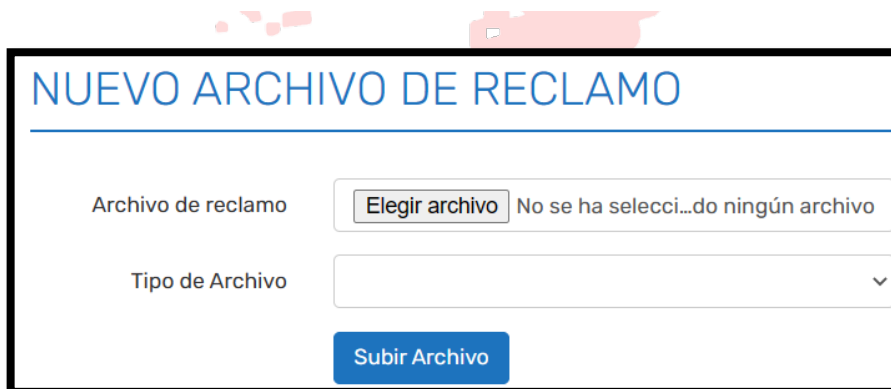
Se ha reportado el incidente

Subir Archivos

APARTADO NUEVO ARCHIVO DE RECLAMO

Para continuar con la captura dar clic en el recuadro “Subir Archivos”

Enseguida pasará a la sección para adjuntar los documentos requeridos para cada tipo de cobertura afectada:



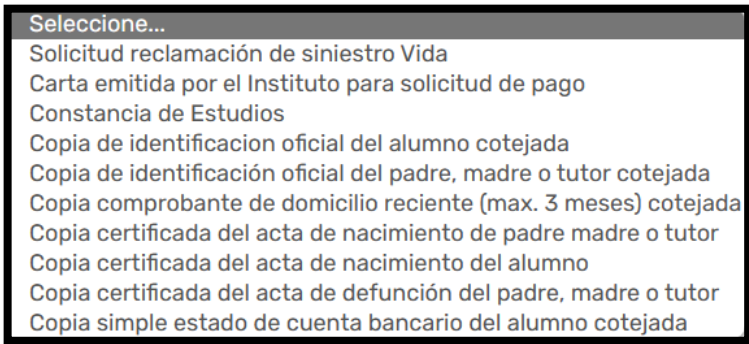
NUEVO ARCHIVO DE RECLAMO

Archivo de reclamo No se ha selecci...do ningún archivo

Tipo de Archivo ▾

Subir Archivo

- En la sección Tipo de Archivo, le aparecerá un catálogo con cada uno de los documentos que se deben subir:



- Se debe ir eligiendo uno por uno de los documentos y subir el archivo respectivo, para lo cual se debe dar clic en el apartado “Elegir archivo” lo que le permitirá ir a la base personal de documentos de su computadora, para que seleccione el correspondiente
- Una vez que haya ingresado el archivo de cada uno de los documentos de la lista, deberá dar clic en el recuadro “Subir Archivo”, y en seguida le aparecerá el siguiente mensaje:

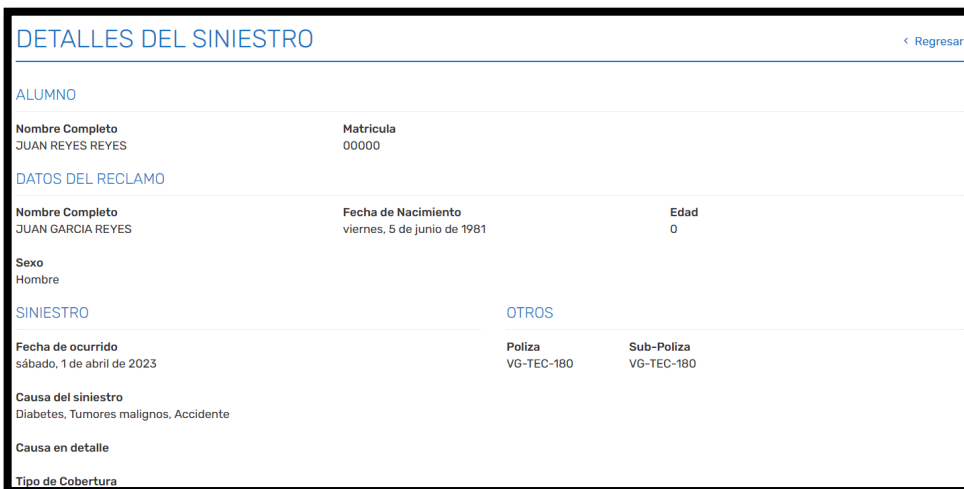
Éxito!

Se ha agregado el nuevo archivo al siniestro

Aceptar


Favor de dar clic en el recuadro “Aceptar” para que el Portal te presente toda la información que se capturó del siniestro:

Te aparecerá una pantalla similar a la siguiente:



IMPORTANTE: en automático le llegará a su correo un mensaje con la confirmación del registro del siniestro

Inclusive podrás tener acceso a los documentos que se adjuntaron, a través del siguiente apartado:

ARCHIVOS DE RECLAMO				
#	Archivo de reclamo	Descripción	Fecha de carga del archivo	Creado por
1		Formato aviso de accidente	sábado, 1 de abril de 2023 07:26:06 p. m. Hora de Ciudad de México	agarcia@seguros.mx

RESPUESTAS

Capturar Siniestro de Accidentes Personales

Para la captura de un siniestro correspondiente al seguro de Accidentes Personales, se debe seleccionar en la Pantalla de Menú del Portal la Sección “Capturar Siniestro”, dando clic en la frase “Asegurados” debajo de la misma.

y seguir los siguientes pasos:

APARTADO NÚMERO DE PÓLIZA

REPORTAR NUEVO SINIESTRO		Cancelar	
Num. de Póliza	<input type="text"/>	Tipo Póliza	<input type="text"/>
SubPóliza	<input type="text"/>		
Entidad	<input type="text"/>	Municipio	<input type="text"/>
Plantel	<input type="text"/>	Nombre Corto	<input type="text"/>
Tipo Plantel	<input type="text"/>	Zona Econ	<input type="text"/>
Sector	<input type="text"/>	Clave	<input type="text"/>
CCT	<input type="text"/>	Año de creación	<input type="text"/>

6. Para reportar un nuevo siniestro del seguro de vida, se debe elegir el número de póliza a afectar, la cual inicia con las letras AP; por ejemplo poner póliza de vida AP-TEC-000-04.

7. En el apartado “subpóliza” se debe elegir el mismo número de póliza del punto anterior.

En automático el sistema mostrará los datos generales del Plantel.

APARTADO DATOS DEL ALUMNO

8. Ingrese los datos completos y correctos del alumno que presenta el siniestro:

DATOS DEL ALUMNO

Nombre del Alumno	<input type="text" value="Nombre(s)"/>	<input type="text" value="Apellido Paterno"/>	<input type="text" value="Apellido Materno"/>
# Matricula	<input type="text"/>		

APARTADO DATOS DEL RECLAMO

9. Ingrese los datos completos de la persona afectada por el siniestro:

DATOS DEL RECLAMO

INFORMACIÓN DE LA PERSONA FALLECIDA/ACCIDENTADA

Nombre Completo	<input type="text" value="Nombre(s)"/>	<input type="text" value="Apellido Paterno"/>	<input type="text" value="Apellido Materno"/>
Fecha de Nacimiento	<input type="text"/>	Edad	<input type="text" value="0"/>
Parentesco con el Alumno	<input type="checkbox"/> Mismo <input type="checkbox"/> Padre <input type="checkbox"/> Madre <input type="checkbox"/> Tutor		
		Sexo	<input type="text"/>

- En Fecha de Nacimiento le aparecerá “un calendario” favor de seleccionar el año, mes y día que corresponda a la fecha de nacimiento de la persona afectada
- En automático el sistema calculará le edad de la persona
- En Sexo, se deberá elegir el sexo que corresponda a la persona afectada, las opciones son: Hombre o Mujer
- En Parentesco con el Alumno, se deberá elegir el parentesco que guarda la persona afectada con el Alumno

APARTADO SINIESTRO

10. Ingrese los datos del siniestro

Fecha de ocurrido

- Le aparecerá un calendario, favor de seleccionar día, mes y año de la fecha en que ocurrió el siniestro

Tipo de Cobertura afectada

- Le aparecerá un catálogo de coberturas correspondientes al seguro de accidentes personales (Reembolso, Pérdidas Orgánicas, Muerte Accidental), se debe seleccionar la que aplique para el siniestro en cuestión

Causa del siniestro

- Accidente
 - Seleccionar el cuadro de "Accidente"

APARTADO DOCUMENTACIÓN

DOCUMENTACIÓN

¿Documentado completamente?

- En este apartado debe mencionar si al momento del registro cuenta con toda la documentación requerida para el tramite del seguro, las opciones son: SI ò NO

APARTADO CANTIDADES

CANTIDADES

Monto reclamado

- Se debe ingresar el monto a reclamar dependiente la cobertura a afectar

APARTADO REPORTAR SINIESTRO

Al darle clic en el recuadro "Reportar Siniestro", puede ocurrir 2 situaciones:

Reportar Siniestro

- En caso de que haga falta ingresar algún dato se mostrará en "color rojo" la celda donde falta el dato correspondiente, para continuar se deberá llenar dicho dato
- En caso de que los datos estén completos al dar clic le aparecerá el siguiente mensaje:

Éxito!

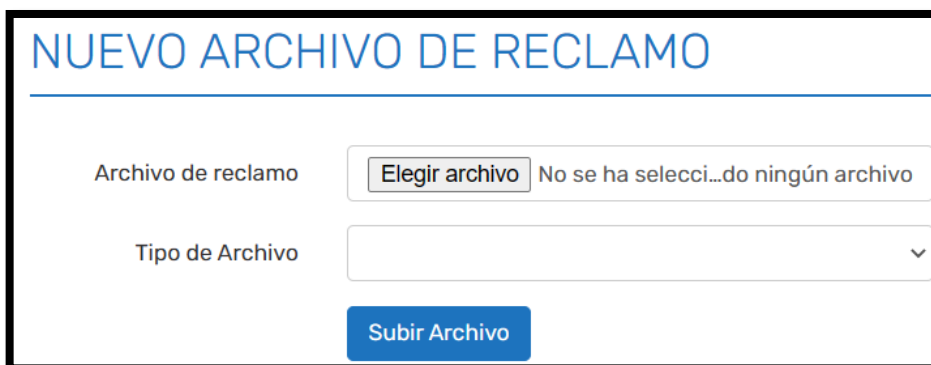
Se ha reportado el incidente

Subir Archivos

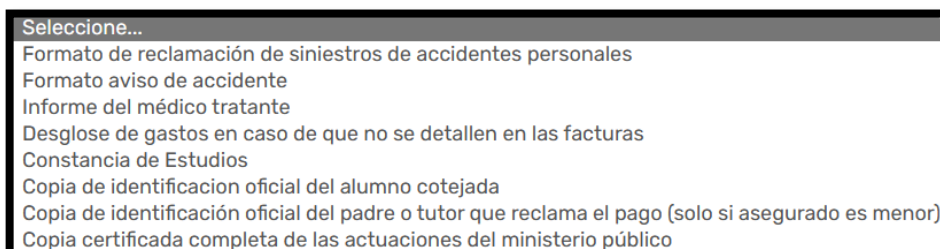
APARTADO NUEVO ARCHIVO DE RECLAMO

Para continuar con la captura dar clic en el recuadro “Subir Archivos”

Enseguida pasará a la sección para adjuntar los documentos requeridos para cada tipo de cobertura afectada:



- En la sección Tipo de Archivo, le aparecerá un catálogo con cada uno de los documentos que se deben subir:



- Se debe ir eligiendo uno por uno de los documentos y subir el archivo respectivo, para lo cual se debe dar clic en el apartado “Elegir archivo” lo que le permitirá ir a la base personal de documentos de su computadora, para que seleccione el correspondiente
- Una vez que haya ingresado el archivo de cada uno de los documentos de la lista, deberá dar clic en el recuadro “Subir Archivo”, y en seguida le aparecerá el siguiente mensaje:



Favor de dar clic en el recuadro "Aceptar" para que el Portal te presente toda la información que se capturó del siniestro:

Te aparecerá una pantalla similar a la siguiente:

DETALLES DEL SINIESTRO < Regresar

ALUMNO

Nombre Completo JUAN REYES REYES	Matricula 00000
-------------------------------------	--------------------

DATOS DEL RECLAMO

Nombre Completo JUAN GARCIA REYES	Fecha de Nacimiento viernes, 5 de junio de 1981	Edad 0
Sexo Hombre		


SINIESTRO **OTROS**

Fecha de ocurrido sábado, 1 de abril de 2023	Poliza VG-TEC-180	Sub-Poliza VG-TEC-180
Causa del siniestro Diabetes, Tumores malignos, Accidente		
Causa en detalle		
Tipo de Cobertura		

IMPORTANTE: en automático le llegará a su correo un mensaje con la confirmación del registro del siniestro

Inclusive podrás tener acceso a los documentos que se adjuntaron, a través del siguiente apartado:

ARCHIVOS DE RECLAMO

#	Archivo de reclamo	Descripción	Fecha de carga del archivo	Creado por
1		Formato aviso de accidente	sábado, 1 de abril de 2023 07:26:06 p. m. Hora de Ciudad de México	agarcia@seguros.mx

RESPUESTAS

CONSULTAR SINIESTRO

Para la consulta de un siniestro, se debe seleccionar en la Pantalla de Menú del Portal la Sección “Consultar Siniestro”, dando clic en la frase “Asegurados” debajo de la misma ó dando clic en el recuadro “Ver Panel de Siniestros”



En caso de seleccionar la frase “Asegurados” tendrás acceso a la pantalla de consulta que te permite buscar un siniestro o siniestros en función de varias variables de búsqueda.

En el caso de seleccionar el recuadro “Ver Panel de Siniestros” tendrás acceso a la pantalla de consulta que te muestra los siniestros agrupados por estatus de atención.

Nota: Una vez dentro del Portal puedes ingresar a la Pantalla de Consultar Siniestros, en cualquier momento al dar clic icono inicio:



Esta opción te permitirá acceder a la consulta de siniestros por estatus de atención.

ESTATUS DE ATENCIÓN

A continuación se describe el significado de cada uno de los status de los siniestros.

Enviados: Son las reclamaciones ingresadas por los usuarios, que aún no han sido atendidas por la aseguradora.

En revisión: Son las reclamaciones, que han sido atraídas por la aseguradora y se encuentran en revisión.

Responsable de atención: Aseguradora.

Aceptados: Son las reclamaciones dictaminadas por la aseguradora a favor del asegurado y que se procederá al pago de la indemnización respectiva.

Responsable de atención aseguradora.

Información adicional: Son las reclamaciones en las cuales la aseguradora requiere información adicional o aclaración sobre el siniestro.

Responsable de atención Usuario TECNIM

Rechazados: La aseguradora notifica el cierre de trámite, ya que la aseguradora dictamino no procedente el siniestro.

Pagados: Son las reclamaciones atendidas y pagadas por la aseguradora.

IMPORTANTE: cada vez que haya un cambio de estatus del siniestro el sistema enviará un correo de aviso al Usuario.

SINIESTROS EN CURSO

En la sección consultar siniestro se verificará STATUS de los siniestros en curso.

- Ejemplo de información que se puede observar del siniestro:

Caso	Nombre	Total Reclamado	Fecha de Captura	Tipo
2	Juan Carlos Ibarra Quintero Asegurado	\$35,000.00	viernes, 17 de febrero de 2023 02:17:50 p. m. Hora de Ciudad de México	Accidentes Personales

DOCUMENTACIÓN

¿Documentado completamente?
SI

Fecha en que se cargan documentos
lunes, 3 de abril de 2023 10:24:24 a. m.
Hora de Ciudad de México

CANTIDADES


Total reclamado
\$0.00

Remanente Beneficiarios
\$0.00


Caso
1

Estatus
En Revisión

ARCHIVOS DE RECLAMO

#	Archivo de reclamo	Descripción	Fecha de carga del archivo	Creado por
1		Copia de identificación oficial del padre, madre o tutor cotejada	lunes, 3 de abril de 2023 10:23:30 a. m. Hora de Ciudad de México	agarcia@seguros.mx

RESPUESTAS

Al seleccionar el siguiente icono  que se encuentra al final de cada reclamación, sistema desplegará la información del siniestro; Datos del alumno,

- Datos del reclamo
- Datos registrados del siniestro, se verifica si la documentación solicitada está completa.
- Cantidad de la reclamación: indica el total de la reclamación y estatus del siniestro.

- Archivos del reclamo: Se enlista la documentación subida, así como su descripción de esta.
- Se verifica la fecha que fue cargado el archivo y especifica el correo que subió el documento.
- Respuesta. La aseguradora especifica las acciones aplicables, ya que sea revisado el trámite, asumirá el estado correspondiente.
- Comentarios respecto a la reclamación.

