

ARTÍCULO ORIGINAL

DISEÑO DEL PROCESO DE ESTUDIO DE CUENTAS DE COBRO POR S.O.A.T. EN SEGUROS DEL ESTADO S.A., 1998

Angela M. Jiménez P.*, Oscar B. Londoño V.**, Olga Lucía Restrepo V.***

RESUMEN

Seguros del Estado S.A. maneja en la actualidad el 30% del mercado Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), volumen que ha causado en la empresa un atraso en los pagos a los diferentes acreedores, esto hace que surja la necesidad de revisar el proceso y elaborar el rediseño del mismo para optimizarlo. Para su desarrollo se siguieron los siguientes pasos: revisión del marco teórico, análisis de la organización, levantamiento del proceso actual, rediseño del proceso, presentación de la propuesta a la gerencia y elaboración del informe final. El análisis del proceso detectó múltiples falencias tales como, falta de delegación, duplicación de actividades, manual de funciones inadecuado, subutilización del talento humano, etc. Se concluyó que se debe rediseñar el proceso y elaborar un nuevo manual de funciones.

PALABRAS CLAVES: DISEÑO DE ESTRUCTURAS

SUMMARY

Seguros del Estado S.A. currently manages 30% of the SOAT market, this volume has caused a delay in the payment to the different creditors. This has created the need to review and to restructure the process in order to optimize it. For the process's development the next steps were followed: Theoretical revision of the topic, analysis of the organization, documentation of the current process, development restructure of a proposal to the process, presentation of the proposal to the company's managers, and devising of the final report. The analysis of the process detected multiple failures such as lack of delegation, duplication of activities, an inadequate function's manual, inappropriate use of human talent, etc. It was concluded that the process must be restructured and that a new function manual must be devised.

KEY WORDS: SOAT, INVOICING, RESTRUCTURE, DOCUMENTATION

* Licenciada en Enfermería, Auditora en Salud, Enfermera Laboratorio Knoll de Colombia.

** Médico, Auditor en Salud, Auditor Médico Seguros del Estado S.A., Médico Cruz Blanca E.P.S.

*** Bacterióloga, Especialista en Gerencia de Servicios de Salud, Auditora en Salud, Coordinadora Servicio Ayudas Diagnósticas Hospital Luis Carlos Galán Metrosalud.

Asesor: Jorge Humberto Blanco R. Médico Especialista en Administración de Servicios de Salud, Especialista en Gerencia Hospitalaria, Gerente Servicios Asistenciales C.E.S.

INTRODUCCIÓN

El SOAT, es un seguro obligatorio para todos los vehículos que transiten por el territorio nacional y ampara los daños corporales que se causen a las personas involucradas en accidentes de tránsito. Fue creado mediante la Ley 33 de 1986, reglamentada en lo pertinente al SOAT, mediante el Decreto 2544 de 1987 y estableciendo las bases para el funcionamiento del mismo. Dichas normas fueron modificadas por el Decreto Ley 1032 de 1991, actualmente vigente y que regula hoy este seguro. El SOAT cubre lo siguiente:

1. La muerte o los daños corporales causados a las personas; los gastos que se deban sufragar por atención médica, quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria, incapacidad permanente, los gastos funerarios y los ocasionados por el transporte de víctimas a las entidades que prestan servicios de salud.
2. La atención de todas las víctimas de accidentes de tránsito, incluso las causadas por los vehículos automotores no asegurados o no identificados incluyendo al conductor del vehículo respectivo.
3. Contribuye al fortalecimiento de la infraestructura de urgencias del SGSSS.

La realidad actual del SOAT en cuanto se refiere a fraude, evasión, deficiencia en los sistemas de facturación, irregularidades en los cobros, demoras en los pagos por parte de las Aseguradoras, ignorancia en la población para la realización de los trámites de cobro y otro sin número de problemas que obstaculizan la función social del seguro, obligan a tomar medidas que conlleven a optimar y cumplir a carta cabal la misión del SOAT. El objetivo de este trabajo fue elaborar el protocolo para el estudio del proceso de las cuentas de cobro, por concepto de SOAT, en Seguros del Estado S.A., con el fin de optimizar el proceso de pago a los diferentes clientes y así conservar su papel protagónico dentro de este mercado.

El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

El SOAT es un seguro obligatorio para todos los vehículos automotores que transiten por el territorio colombiano, incluidos los automotores extranjeros en tránsito, cuyo fin es proteger en forma inmediata a las víctimas de accidentes de tránsito (conductor, ocupantes, pasajeros o peatones). Este seguro es otorgado por las compañías de seguros legalmente autorizadas por la Superintendencia Bancaria para expedirlos. Las víctimas de tránsito son atendidas en establecimientos hospitalarios o clínicos y en las entidades de seguridad y previsión social de los subsectores oficial y privado, quienes están obligadas a prestar la atención médica, quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria por daños corporales. Esta atención debe hacerse en forma integral e incluye la atención inicial de urgencias hasta su rehabilitación final, así: atención de urgencias, hospitalización, suministro de material médico, quirúrgico, osteosíntesis, ortesis y prótesis, suministro de medicamentos, tratamiento y procedimientos quirúrgicos, servicios de diagnóstico y rehabilitación. Adicionalmente a éstos servicios médicos, el SOAT otorga otros servicios como son: transporte y movilización de las víctimas desde el lugar del accidente hasta el centro hospitalario por una cuantía hasta de 10 veces el salario mínimo legal diario vigente al momento del accidente. Incapacidad permanente, si por causa del accidente la persona queda con incapacidad permanente de trabajar, tendrá derecho a que se le pague por una sola vez una suma proporcional hasta de 180 veces el salario mínimo legal diario vigente al momento del accidente. Muerte, en caso de fallecimiento como consecuencia del accidente, siempre y cuando suceda dentro a la ocurrencia de éste, se pagará una suma equivalente a 600 veces el salario mínimo legal diario vigente a los beneficiarios legales de la víctima. Gastos funerarios, si la muerte ocurriera como consecuencia del accidente dentro del año siguiente a la fecha del mismo, se pagará una indemnización máxima de 150 veces el salario mínimo legal diario vigente, al momento del accidente. Los anteriores beneficios podrán ser reclamados ante la

compañía aseguradora que expidió el SOAT del vehículo en el cual las personas sufrieron el accidente o fueron atropelladas por éste, o ante el Fondo de Solidaridad de Garantía (FOSYGA), subcuenta de Riesgos Catastróficos y Accidentes de Tránsito, según sea el caso. En caso de que no se preste la atención debida, se aplicarán las siguientes sanciones, que dependerán de la naturaleza y gravedad de la infracción las cuales son impuestas por la Superintendencia Nacional de Salud previa investigación, de acuerdo al Decreto 2871 de 1991:

- Multas en cuantía hasta de 300 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Intervención de las actividades administrativas y técnicas de las entidades que presten servicios de salud, por un término que no exceda de seis meses.
- Suspensión o pérdida definitiva de la personería jurídica de las entidades privadas que presten servicios de salud.
- Igualmente podrán ser sancionadas con multas hasta por 300 salarios mínimos diarios vigentes o con la cesación del vínculo laboral o destitución según el caso, de los representantes legales, administradores, funcionarios o empleados de las instituciones de salud responsables del incumplimiento en atención obligatorio de las víctimas.

Entidades a quienes se puede reclamar en caso de atención de víctimas de accidentes de tránsito.

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) que hayan prestado servicios médico quirúrgicos a las víctimas de accidentes de tránsito, deberán reclamar de la siguiente manera:

- Entidad aseguradora que haya expedido la póliza respectiva del SOAT (500 SMLDV¹).
- Fondo Nacional de Solidaridad y Garantía, en caso de carros fantasmas o no asegurados (500 SMLDV).
- Fondo Nacional de Solidaridad y Garantía, en el caso de haberse agotado el tope antes mencionado (300 SMLDV).
- Empresas Promotoras de Salud (E.P.S.) o Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP) en el caso de haber sobrepasado los 800 SMLDV.

¹ Salarios mínimos legales diarios vigentes.

- A la entidad de Medicina Prepagada si está afiliada.
- A la víctima, familiares o responsables de la víctima si se han superado los 800 SMLDV, en el caso de no estar afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud y con capacidad de pago.
- A las Direcciones Seccionales de Salud, si el paciente es vinculado y se han superado los 800 SMLDV.

Requisitos para el cobro a las aseguradoras por parte de las I.P.S.

- Servicios médico quirúrgicos:
- Diligenciamiento del formulario único de reclamación de las entidades hospitalarias para el SOAT (Formato FUSOAT - 01).
- Cuenta de cobro diligenciada correctamente (Formato FUSOAT - 02).

Los formularios anteriormente descritos deben acompañarse de uno cualquiera de los siguientes documentos:

- Certificación expedida por la autoridad de tránsito o policía competente o en su defecto fotocopia del croquis del accidente expedida por la autoridad de tránsito competente.
- Certificado de atención médica que debe incluir: nombres, documento de identidad, edad de la víctima, fecha y hora de atención, y descripción de los hallazgos clínicos (Resolución 4746/95) o certificado de Medicina Legal.
- Denuncia penal de ocurrencia del accidente presentada por cualquier persona ante autoridad competente, únicamente cuando el hecho haya sido ocasionado voluntariamente o por manipulación criminal y sea posible la identificación del responsable.

Gastos por concepto de transporte de víctimas.

Presentación de la respectiva cuenta de cobro en el anexo al formulario de instituciones.

Instrucciones para el diligenciamiento del formulario FUSOAT: - 01

- Diligenciar en forma clara y oportuna por parte de las I.P.S.
- Diligenciar de manera individual para cada víctima en original y copia.
- En caso de remisión de la víctima, se enviará junto con los formatos de remisión manejados en la I.P.S.
- La entidad a la cual se remitió el paciente debe diligenciar nuevamente el FUSOAT - 01 y presentar la respectiva cuenta.
- Se debe designar al funcionario o funcionarios responsables del diligenciamiento y firma del mismo.
- Las compañías de seguros verificarán los datos suministrados en este formulario al igual que el FOSYGA si así lo requiriera.

Instrucciones para el diligenciamiento del formulario FUSOAT: - 02

- Debe contener mínimo la relación de los servicios, drogas y demás elementos utilizados en la atención, en la forma como lo señala el formulario.
- No se requiere la presentación de facturas o recibos ante las entidades responsables de pago.
- Los comprobantes o facturas de los recibos deben conservarse en la institución para posibles verificaciones cuando así se requiera.
- La entidad receptora de un paciente tramitará la cuenta de cobro respectiva ante la entidad responsable del pago.
- Si el vehículo está asegurado, la cuenta de cobro se presentará a la compañía aseguradora que expidió la póliza.
- Si el vehículo no está asegurado, la cuenta de cobro se presentará al FOSYGA.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la propuesta de estudio de cuentas por concepto de SOAT en la empresa Seguros del Estado S.A. se siguieron los siguientes pasos:

1. Análisis de la organización:

Para poder conocer más a fondo el proceso de estudio de cuentas por concepto de SOAT en la empresa Seguros del Estado S.A. se realizó una visita de reconocimiento y observación directa de cada uno de los puestos de trabajo, también se indagó acerca de la existencia y conocimiento por parte de los empleados de su Visión, Misión, Marco Legal que los rige y la existencia de Manuales de funciones.

2. Levantamiento del proceso actual:

Luego del conocimiento de los objetivos empresariales en lo que hace relación con la parte de SOAT se procedió a aplicar un cuestionario a cada uno de los empleados con el objeto de conocer más a fondo las actividades y procedimientos que dentro de sus funciones habituales, ellos realizaban. Esto con el fin de establecer cada uno de los pasos del proceso en una forma lógica y secuencial. Paso seguido se procedió a hacer un flujograma del proceso. Es importante anotar que para poder llegar al flujograma fue indispensable estudiar el Manual de funciones existente en la empresa, los cargos actuales y los recursos físicos con los que contaban los empleados para el desarrollo del proceso y sus estándares de verificación.

3. Rediseño del proceso:

En esta actividad se elaboró la propuesta del Proceso de Estudio de Cuentas por concepto de SOAT, se estableció el flujograma de dicha propuesta, los cargos acordes con el nuevo proceso, al igual que los recursos físicos necesarios y el nuevo Manual de funciones por cargos.

4. Presentación de la propuesta a la Gerencia:

La presentación de la propuesta fue realizada a la Gerencia de Seguros del Estado S.A. y al Director de Siniestros, principal interesado en la misma. Se recogieron las inquietudes y aportes planteados por ellos.

5. Elaboración del informe final:

Posteriormente se elaboró un informe en el que se tenían en cuenta las propuestas de la Gerencia de Seguros del Estado, en el que se detallaban cada uno de los anteriores pasos y además se daban a conocer propuestas no sólo del proceso en sí, sino también otras actividades como el diseño de una Cartilla de acercamiento al SOAT para dar a conocer a las EPS e IPS como elemento optimizador externo del proceso que nos ocupa.

RESULTADOS

Descripción del Proceso actual:

El proceso actual de Estudio de Cuentas por concepto de SOAT se ha venido haciendo a través del tiempo sin estar estandarizado y a él se le han adicionado actividades a necesidad que no obedecen a una planeación previa. Este proceso hoy se realiza de la siguiente manera:

- Actividad # 1: Recibo y Revisión de Cuentas de Cobro
- Actividad # 2: Radicación de cuentas de cobro.
- Actividad # 3: Separación y ordenamiento cronológico de las cuentas de cobro de Bogotá y Medellín.
- Actividad # 4: Grabación de cuentas de cobro.
- Actividad # 5: Colocar los sticker de las cuentas de cobro de Medellín.
- Actividad # 6: Colocar los sticker de las cuentas de cobro de Bogotá.
- Actividad # 7: Estudio y liquidación de cuentas.
- Actividad # 8: Auditoría Médica (visita intrahospitalaria).
- Actividad # 9: Orden de pago.
- Actividad #10: Elaboración del cheque.
- Actividad #11: Archivo muerto.

DISCUSIÓN

El proceso actual de estudio de cuentas por concepto de SOAT en la empresa Seguros del Estado S.A. presenta un sin número de falencias, las cuales son fácilmente detectadas por cualquier proceso de auditoría que le sea aplicado.

En la actividad de Recibo y Recepción de cuentas de cobro se observa que es un paso que podría estar después de la Radicación (paso éste que debiera encabezar el proceso) y además está siendo

desempeñado por un personal calificado, lo que aumenta los costos. En lo que respecta a la separación de las cuentas de Bogotá y Medellín, se puede afirmar que existe duplicación de actividades ya que éstas cuentas son estudiadas nuevamente por la oficina principal en Bogotá; existe además un incremento en los costos ya que se fotocopian varias veces la misma factura sin una explicación coherente: «*Porque así se viene haciendo hace 10 años*». Al existir tanta manipulación de la documentación se observa con

frecuencia la pérdida de documentos dentro de la sucursal y de los que deberían ser enviados a la oficina principal de Bogotá, esto a su vez retrasa el pago de las cuentas y puede ocasionar errores de auditoría no permisibles.

En lo que se refiere a la actividad de Grabación de cuentas es evidente que se aumentan los costos ya que es realizada por un analista de siniestro y no un digitador (mano de obra menos calificada y poco costosa), así mismo la base de datos utilizada para la recolección de información posee variables de poca o ninguna utilidad en el proceso y su numeración no es automática, lo que puede ocasionar una duplicación del consecutivo de las diferentes cuentas y errores a la hora de la

liquidación. Esta falencia aumenta los tiempos de la actividad ya que el empleado debe desplazarse a otro cubículo para escribir manualmente un consecutivo y escribirlo nuevamente en el cuaderno de control.

En cuanto al archivo de las cuentas, una vez liquidadas completamente, se aprecia la falta de optimización del recurso, ya que este proceso es llevado a cabo por un analista de siniestros.

Uno de los factores más importantes para el retraso de los pagos de las cuentas es que el 100% de las facturas son analizadas por el Director de Siniestros, concentrando todo el proceso.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el análisis de los resultados y la clara exposición de los problemas existentes se deben hacer los siguientes ajustes:

Rediseño del proceso de estudio de cuentas por concepto de SOAT:

- Actividad # 1: Recepción y radicación de las cuentas de cobro.
- Actividad # 2: Separación de cuentas de cobro de Bogotá y Medellín.
- Actividad # 3: Grabación de cuentas de cobro
- Actividad # 4: Colocar sticker a las cuentas de cobro
- Actividad # 5: Estudio y liquidación de cuentas de cobro.
- Actividad # 6: Auditoría médica
- Actividad # 7: Orden de pago.
- Actividad # 8: Elaboración del cheque
- Actividad # 9: Archivo muerto.

BIBLIOGRAFÍA

1. **Malagón - Londoño.** *Auditoría En Salud - Para una Gestión Eficiente.* Ed. Panamericana 1998
2. **Blanco Restrepo, Jorge y Maya Mejía, José M.,** *Fundamentos de Salud Pública. Tomo 2. Ed. Corporación de Investigaciones Biológicas.* 1997
3. **República de Colombia – Superintendencia Nacional de Salud.** *Guías para la Aplicación de Normas del SOAT en IPS públicas y privadas.* Santafé de Bogotá, 1997
4. **Barquín C., M.** *Dirección de Hospitales - Sistemas de Atención Médica.* Ed. Interamericana - Mc Graw - Hill. 1992
5. **República de Colombia.** *Ministerio de Hacienda. Estatuto Tributario* 1998.