



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

San Isidro, 21 AGO. 2018

OFICIO N° 29469 -2018-SBS

Señora
GIOVANNA PRIALÉ REYES
Gerente
Comité Médico de las AFP (COMAFP)
Cl. Antequera N° 580 - San Isidro
Presente.-

Asunto : Supervisión Extra Situ al Comité Médico de las AFP (COMAFP)
Supervisión Basada en Indicadores (SBI) Programada 2018
Respuesta Preliminar de Supervisión (RPS)

Me dirijo a usted, con relación a la Supervisión Extra Situ Programada 2018, mediante la cual esta Superintendencia inició la aplicación del modelo SBI en la supervisión al COMAFP, enfocando así la supervisión hacia la identificación y mitigación de riesgos.

En ese sentido, resulta importante señalar, de manera general, que –producto de las interacciones que esta Superintendencia ha tenido con el equipo a cargo del proceso de dictaminación (front y back office)- del COMAFP y la gerencia respectiva han evidenciado la canalización de esfuerzos con el objetivo de enfocarse tanto en la gestión integral (línea base) como en los procesos críticos materia de la presente supervisión 2018. En ese sentido, este Ente Rector, considera de suma importancia la generación de una cultura de mitigación de riesgos, como pilar del desarrollo de un Sistema Evaluador de Invalidez –en primera instancia- robusto, eficiente y con un claro enfoque hacia el servicio.

Atendiendo a lo señalado en el párrafo precedente, conviene manifestar que, con respecto a los **procesos críticos (Acápites II del Oficio N° 17425-2018-SBS)** materia de la presente supervisión 2018, se ha evidenciado la culminación de procesos de mejora por parte de su representada, los cuales refuerzan la gestión de los procesos materia de análisis. No obstante ello, conviene indicar que, para una mitigación integral de dichos riesgos, se deberá tener en consideración las siguientes observaciones respecto de tres (3) de los cuatro (4) procesos críticos evaluados:

1. Generación de Expediente:

Ausencia de un mecanismo de control que garantice el seguimiento de la SECI desde la generación del expediente hasta la finalización de la atención (archivamiento de expediente), con los sustentos necesarios para la procedencia del archivamiento.

2. Notificación de dictámenes al afiliado:

Ausencia de cargos de notificación en el sistema COMAFP.

3. Revisión de expedientes con solicitud de Apelación y traslado al COMEC:

Ausencia de un mecanismo que mitigue el riesgo de traslado de información incompleta.

De otro lado, en lo que corresponde a **Estado actual (línea base) de COMAFP: Gestión Integral del COMAFP (Acápites I del Oficio N° 17425-2018-SBS)**, si bien se han detectado el inicio de esfuerzos para un adecuado modelo de mitigación de riesgos, conviene indicar que, para un plan de mitigación integral de dichos riesgos –que abarcan las cuatro dimensiones referidas a: a) Políticas y organización; b) Procesos y procedimientos; c) Recursos humanos y capacitación; y d) Tecnología y Sistemas, se deberá tener en consideración las siguientes observaciones:





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

a) Acciones de mitigación iniciadas y en etapa de monitoreo por parte de este Ente Rector (por orden de priorización):

- a.1) Si bien se ha implementado un modelo de indicadores (KPI's), no se ha evidenciado una generación automatizada de ratios, así como homogeneidad de la periodicidad de la medición. Ello, en adición a evidenciar la relación entre los indicadores generados y los riesgos considerados en la matriz de riesgos desarrollada.
- a.2) Si bien se ha acreditado la existencia de un reporte de auditoría operacional, no se ha evidenciado la determinación de la periodicidad de dicho reporte.
- a.3) Si bien se ha acreditado la existencia de un plan de capacitación para el personal del back office así como al personal médico, no se ha evidenciado la planificación y/o realización de un plan de capacitación y/o inducción para el nuevo personal que ha ingresado al COMAFP en los últimos meses.
- a.4) Si bien se ha acreditado la existencia de un proceso de reclutamiento de médicos con el fin de ampliar el staff médico, no se ha evidenciado el mecanismo de monitoreo y seguimiento que permita a esta Superintendencia obtener información del avance y culminación de dicho proceso. En ese sentido, dicho reporte deberá contener información respecto de: el responsable del proceso, las plazas aceptadas a la fecha, las plazas pendientes de elección y cronograma de trabajo esperado para la culminación de dicho proceso de reclutamiento, entre otros.
- a.5) Si bien se ha efectuado algunas capacitaciones en el marco de las acciones identificadas por el COMAFP, no se ha evidenciado el mecanismo que permita obtener un reporte de las características y principales aspectos de la capacitación, así como los resultados de las mismas, una vez efectuadas.
- a.6) Si bien se ha evidenciado el inicio y desarrollo bastante avanzado de un plan de automatización y virtualización (Macro proyecto de TI), no se ha evidenciado el mecanismo de monitoreo y seguimiento que permita -a esta Superintendencia y en adición al reporte interno COMAFP- obtener información del avance y culminación de dicho proceso, de los cuatro (4) desarrollos, a saber: i) Proyecto de automatización de procesos e integración de plataforma y entidades vinculantes con COMAFP; ii) Proyecto de reingeniería COMAFP; iii) Sistema de Gestión COMAFP; y iv) Software para la aplicación de protocolos médicos.

b) Riesgos detectados y pendientes de mitigación y que serán materia de monitoreo por parte de este Ente Rector (por orden de priorización):

- b.1) No se ha evidenciado la mitigación del riesgo de acreditación de condiciones y fecha de entrega de agenda de sesión.
- b.2) No se ha evidenciado la mitigación del riesgo de unicidad de criterio, mediante una sola fuente de consulta normativa y/o de instrucciones de la Superintendencia para todo el COMAFP incluido el back office.
- b.3) No se ha evidenciado la mitigación del riesgo de dictaminación a través de un proceso de auditoría interno que incluya, adicionalmente, la evaluación a los médicos respecto de la invalidez, así como los niveles de servicio al afiliado en el proceso, entre otros.
- b.4) No se ha evidenciado la mitigación del riesgo técnico y tecnológico asociado a la dictaminación a través de un proceso de auditoría interna que incluya, entre otros, la evaluación de la información de calificación de invalidez que es automatizada en plantillas electrónicas (protocolos), sistemas y demás herramientas tecnológicas.
- b.5) No se ha evidenciado la mitigación del riesgo operacional de monitoreo, a través de alguna herramienta automatizada de control, dentro del propio sistema COMAFP, la cual permita en base a alertas e indicadores detectar "en línea" los puntos del proceso que necesiten una mayor atención y/o priorización, en términos de mitigación.
- b.6) No se ha evidenciado la mitigación del riesgo operacional relativo a la gestión de las sesiones, en lo que corresponde a la oportunidad de realización de las mismas así como su duración, la cantidad





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

de casos que son asignados a cada uno de los comités, por médico y por sesión realizada. Del mismo modo, no se ha evidenciado un mecanismo de monitoreo de información histórica, el cual permita a su representada realizar el seguimiento de las sesiones, el control de la carga de casos asignados a cada miembro y del tiempo que dura la evaluación de cada caso en sesión. Por otro lado, no se ha evidenciado las políticas mediante las cuales realiza el control remunerativo en los comités, así como cualquier otro mecanismo que permita hacer un monitoreo de alineamiento de incentivos de dichos comités, en términos de un manejo adecuado de la dictaminación, que promueva eficiencia y evite, en lo posible, un escenario de impugnabilidad.

De lo señalado en los párrafos precedentes, y en el marco de la supervisión 2018, la presente comunicación constituye una evaluación preliminar de la gestión del Comité tanto de los procesos críticos materia de supervisión, así como de establecer una línea base a partir de la cual, en el marco del enfoque de mitigación de riesgos, se efectúen acciones y/o la aplicación de mitigantes que fortalezcan la gestión integral del COMAFP, en pro del Control Interno y buen Gobierno Corporativo del Comité. En ese sentido, y teniendo en consideración que las mejoras generadas producto de lo detectado en los párrafos precedentes, suponen un desarrollo y esfuerzo que requiere del desarrollo de un plan de corto, mediano y largo plazo, esta Superintendencia considera necesario iniciar las coordinaciones para la realización de una reunión¹ con la finalidad de profundizar en el contenido de la presente comunicación, de manera que sirva de input para el desarrollo y presentación de un plan de desarrollo que permita generar información relevante para la siguiente etapa del presente proceso de supervisión, que supone la remisión de los avances logrados por su representada –luego de la presente evaluación preliminar- con miras a la obtención de la Respuesta Final de Supervisión (RFS) por parte de este Ente Rector.

Atentamente,


JORGE MOGROVEJO GONZALEZ
Superintendente Adjunto de Administradoras
Privadas de Fondos de Pensiones
HCV/svu



C.C: **Sr. Manuel Ayarza**
Sub Gerente de Procesos
Comité Médico de las AFP (COMAFP)

Sra. Sonia Donayre
Sub Gerente Administrativo
Comité Médico de las AFP (COMAFP)

Sra. Giovanna Priale Reyes
Presidente
Asociación de AFP (AAFP)

¹ Conforme a las coordinaciones efectuadas, la reunión se llevará a cabo el miércoles 22 de agosto en las instalaciones de esta Superintendencia.