



PLAN ANUAL DE GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS

2017

INFORME DE MONITOREO N°3

AL 30 DE DICIEMBRE del 2017

1.-OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del plan anual de gestión de riesgos estratégicos al 31 de diciembre del 2017.(Ver Anexo N°1).

2.-METODOLOGÍA

-Los mencionados riesgos se han identificado por cada uno de los 5 objetivos estratégicos formulados en el respectivo plan.

-Se ha adoptado la metodología aplicada en la gestión de riesgos operacionales,es decir identificar los riesgos absolutos,los riesgos residuales y mitigarlos mediante un plan de respuesta monitoreado mensualmente.

-La política de SERVIPERU es tratar y mitigar los riesgos estratégicos residuales que se encuentran en los niveles medios,altos y extremos.Excepcionalmente se podrán tratar riesgos bajos si la Alta Dirección lo considera pertinente debido al impacto que significaría no controlarlos.

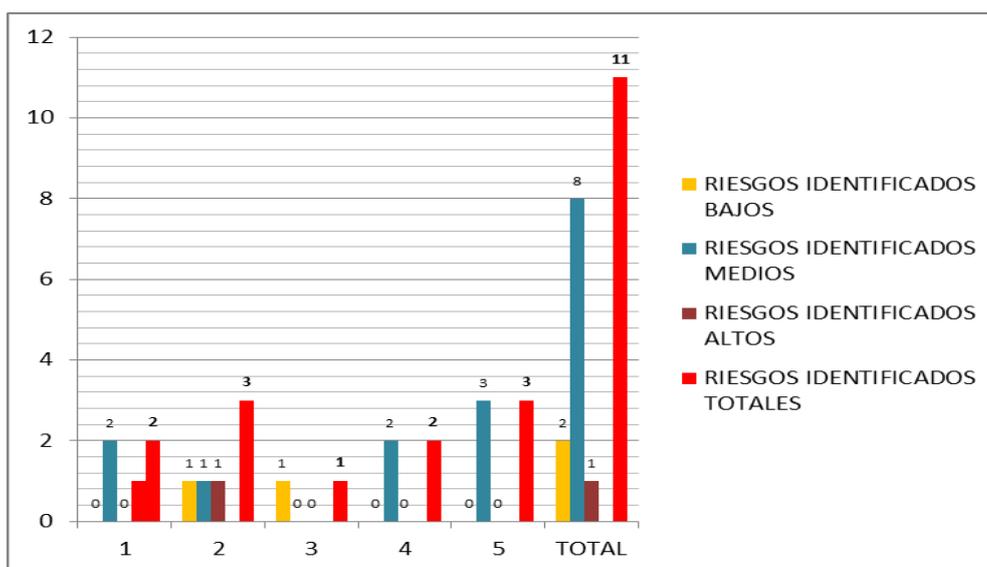
3.-INFORME DE MONITOREO

3.1.-IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS ESTRATEGICOS ABSOLUTOS Y RESIDUALES

- Se culminó la etapa N°1 del plan en el mes de setiembre :Identificación y tratamiento de 11 riesgos residuales en la categoría de bajos,medios y altos.Ver Gráfico N°1.

GRAFICO N°1

IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS ESTRATEGICOS



3.2.-TRATAMIENTO Y MITIGACION DE LOS RIESGOS RESIDUALES:

Los 11 riesgos residuales identificados de categoría medios-altos-extremos han sido sujeto de acciones de mejora para mitigarlos al nivel de riesgo bajo.

Se ha determinado por cada objetivo un “Plan de respuesta a la gestión de riesgos residuales” por medio de una matriz de seguimiento que involucra acciones de mejora,medios de verificación,responsables y monitoreo a su cumplimiento.(Ver anexo N°2).

El porcentaje de avance de las acciones de mejora programadas en el plan de respuesta al mes de diciembre se observa en el cuadro N°1 y gráfico N°2.

CUADRO N°1

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES

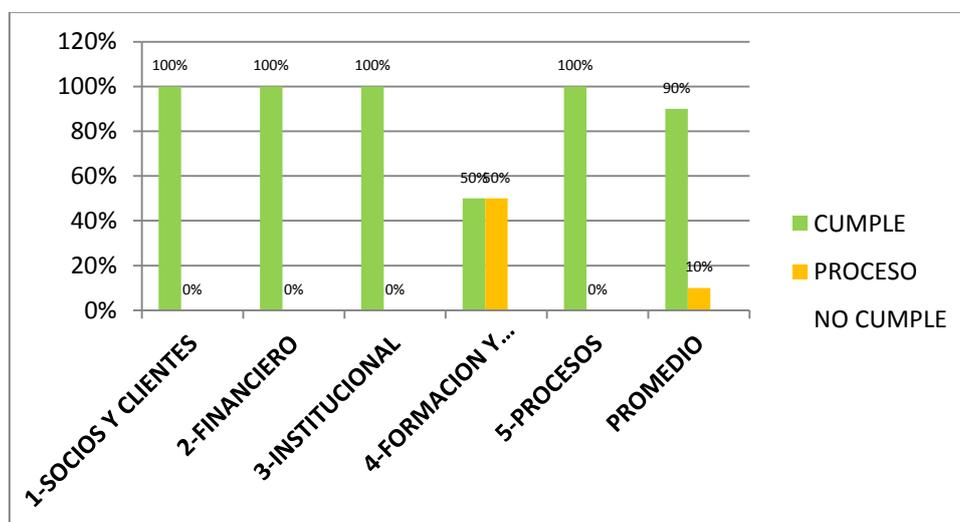
% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS-MES DE DICIEMBRE

OBJETIVO ESTRATEGICO	CUMPLE	PROCESO	NO CUMPLE
1-SOCIOS Y CLIENTES	100%	0%	0%
2-FINANCIERO	100%	0%	0%
3-INSTITUCIONAL	100%	0%	0%
4-FORMACION Y CAPACITACION	50%	50%	0%
5-PROCESOS	100%	0%	0%
PROMEDIO	90%	10%	0%

GRAFICO N°2

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES

% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS-MES DE DICIEMBRE



Se adjunta monitoreo del plan a la fecha.

ANEXO N°1
PLAN ANUAL DE GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS
INFORME DE MONITOREO N°3

Ejecutado



En proceso



Pendiente



FECHA:30 de Diciembre de 2017

ETAPA	ACTIVIDADES	AREAS PARTICIPANTES	DETALLE	MES PROGRAMADO	ESTADO DE EJECUCION
1.- IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE RIESGOS	1.1.--Aplicación de la metodología de identificación de riesgos	Gerente General Gerente de Riesgos	-Identificar los riesgos absolutos y residuales de los 5 objetivos estratégicos que SERVIPERU ha determinado en su plan. -La metodología está mostrada en el documento DI-GG-016 ANÁLISIS DE RIESGOS DEL PLAN ESTRATÉGICO	Setiembre	
	1.2.- Identificación y evaluación de riesgos	Gerente General Gerente de Riesgos	-Se han identificado 11 riesgos residuales de la categoría de bajos,medios y altos sujetos a tratamiento para mitigación.	Setiembre	
2.-PLAN DE RESPUESTA A LA MITIGACION DE RIESGOS	2.1.-Monitoreo al tratamiento de riesgos residuales	Gerente General Gerente de Riesgos	-Monitoreo al tratamiento mediante la aplicación del reporte mensual del Plan de respuesta a la gestión de riesgos estratégicos residuales por cada objetivo estratégico	Octubre-Noviembre	
3.-EVALUACION DE CUMPLIMIENTO	3.1--Presentación del informe de cumplimiento al Consejo de Administración y Asamblea General	Gerente General Gerente de Riesgos	-Evidenciar la mitigación de cada de los riesgos residuales identificados de acurdo al plan de respuesta de mitigación. -A la fecha se ha realizado el informe de monitoreo N°3 del mes de diciembre.	Diciembre	

(*)Modificado

ANEXO N°2

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES 2017

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

PROCESO	PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	DUEÑO DEL PROCESO	GERENTE GENERAL
OBJETIVO ESTRATEGICO N°1	Mejorar la calidad y cobertura de los servicios brindados a fin de lograr altos niveles de satisfacción de nuestros socios y clientes.	FECHA DE EVALUACION:	30-12-2017

EVENTO DE RIESGO IDENTIFICADO	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES DE MEJORA PROPUESTA	HERRAMIENTA/ MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	MONITOREO DE CUMPLIMIENTO 2017			
					SET. Mo:13-10	OCT. Mo:22-11	NOV. Mo;28-12	DIC. Mo;18-01
1.- Inadecuada ejecución de las estrategias comercial y de marketing impacta en el nivel de servicio y satisfacción del cliente	MEDIO	1.1.-Monitoreo mensual del grado de cumplimiento de las estrategias comerciales y de marketing	-Reuniones/Actas mensuales de Comité SIG -Reuniones /Actas mensuales de comité de Gerencia -Informe mensual de eficacia de las estrategias ejecutadas en el plan comercial	Gerente General/ Gerentes de área	C -Acta SIG mes de setiembre -Acta Reunión de Gerencia Setiembre -Informe de cumplimiento enero-setiembre(C. Casella)	C Acta SIG mes de octubre -Acta Reunión de Gerencia octubre - Informe de cumplimiento enero-octubre(C. Casella)	C Acta SIG mes de noviembre -Acta Reunión de Gerencia Noviembre - Informe de cumplimiento enero-noviembre(C. Casella)	C Acta SIG mes de noviembre -Acta Reunión de Gerencia Noviembre -Acta de reunión de Revisión por la Dirección de julio-Diciembre
2.-Entrega Productos y Servicios de mala calidad por	MEDIO	2.1.-Incorporar en el Plan Anual de Capacitaciones	-Cronograma de capacitación -Monitoreo mensual a la ejecución	Gerente General/ Sub Gerente de RRHH	C -Cronograma	C Se	P Se	C Se ejecutó el

incumplimiento de procedimientos afectan nuestros clientes y reputación		temas para Sensibilizar, capacitar y/o entrenar a todos los Colaboradores del Dpto. de Salud Ocupacional y de las demás unidades de Negocio de SERVIPERU en los procedimientos establecidos para la correcta Realización de EMO's y demás servicios ofrecidos.	del cronograma de capacitación		actualizado y aprobado por GG -Reporte de monitoreo mensual del programa de capacitación	evidencia cumplimiento del cronograma a octubre	realizaron 2 capacitaciones programadas y se reprogramaron las demás para el 2018.	cronograma del mes. El año se cerró con horas de capacitación que llegaron al 169% de la meta
FS-21/Rev.0/15/05/2017				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:100%	Cumple:100%	Cumple:50% En Proceso:50% No cumple:0%	Cumple:100% En Proceso:0% No cumple:0%

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES 2017

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

PROCESO	PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	DUEÑO DEL PROCESO	GERENTE GENERAL
OBJETIVO ESTRATEGICO N°2	Lograr el crecimiento sostenido de los ingresos que permitan alcanzar niveles de rentabilidad adecuados.	FECHA DE EVALUACION:	30-12-2017

EVENTO DE RIESGO IDENTIFICADO	NIVEL DE RIESGO RELATIVO	ACCIONES DE MEJORA PROPUESTA	HERRAMIENTA/ MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	MONITOREO DE CUMPLIMIENTO 2017			
					SET. MO:13-10	OCT.	NOV. Mo:28-12	DIC. Mo:18-01
1.Falta de reacción oportuna a los cambios del entorno político y económico	BAJO	1.1.Mantener información actualizada de los cambios del entorno político y económico	-Revisión diaria de las publicaciones oficiales y especializadas disponibles en diferentes medios escritos, digitales y periodísticos -Reunión de Revisión por la Dirección	Gerente General Gerentes de área	C -Acta de Revisión por la Dirección de julio -Revistas, periódicos especializados	C -Acta de Revisión por la Dirección de julio -Revistas, periódicos especializados	C Se evidencia uso de revistas y libros especializados.	C Se evidencia uso de información especializada que es útil en la toma de decisiones.
2.Desempeño inadecuado del SIG certificado	MEDIO	2.1.Realizar supervisión inopinada a los Procesos 2.2.Capacitación y sensibilización trimestral al personal	-Encuestas de satisfacción diarias -Quejas o reclamos emitidos -Registro de capacitación y sensibilización -Informe mensual de reunión de comité SIG	Gerencial General Auditor Interno RED G. Riesgos SubGerente de RRHH	C -Memo GG 24/2017/GGal Auditor Interno de 30-09. -Encuesta satisfacción de setiembre -Reporte de	C -Se realizó auditoría interna y de recertificación - Encuesta satisfacción	C - Encuesta satisfacción de noviembre -No se produjeron quejas y reclamos	C - Encuesta satisfacción de diciembre -No se produjeron quejas y reclamos

		para lograr mayor compromiso y trabajo en equipo	-Cronograma de capacitación		quejas y reclamos setiembre -Acta comité SIG setiembre -Cronograma de capacitación aprobado por GG	de octubre -No se produjeron quejas y reclamos en octubre -Monitoreo al cronograma de capacitación octubre	en noviembre -Monitoreo al cronograma de capacitación noviembre	en diciembre -Se culminó ejecución de cronograma de capacitación en diciembre
3. Que los gastos superen a los ingresos	ALTO	3.1. Monitoreo mensual del Plan y estrategias comerciales y de marketing 3.2. Análisis mensual de los Indicadores de Rentabilidad de la Unidad de Negocios EMO's y las demás	-Informe mensual de cumplimiento del Plan comercial y de marketing -Informe mensual del comportamiento financiero de la unidad de negocios EMO's y las demás -Informe mensual de reunión de Comité de Gerencia --Informe mensual de reunión de comité SIG	Gerente General Gerente Comercial de y marketing GAF	C -Informe de cumplimiento enero-setiembre (C. Casella) -Acta de comité de Gerencia del mes de setiembre -Acta de reunión comité SIG-Setiembre	C -Informe de cumplimiento enero-octubre (C. Casella) -Acta de comité de Gerencia del mes de octubre -Acta de reunión comité SIG-octubre	Informe de cumplimiento enero-Noviembre C. Casella Acta de reunión comité SIG-Noviembre	Informe de cumplimiento enero-diciembre (C. Casella) -Resultado operativo Enero-Diciembre (E. Huiman) Acta de reunión comité SIG-Diciembre
FS-21/Rev.0/15/05/2017				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:100%	Cumple:100%	Cumple:100%	Cumple:100%

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES 2017

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

PROCESO	PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	DUEÑO DEL PROCESO	GERENTE GENERAL
OBJETIVO ESTRATEGICO N°3	Promover Prácticas de Buen Gobierno Corporativo para mejorar la reputación y liderazgo de nuestra Organización y del sector cooperativo.	FECHA DE EVALUACION:	30-12-2017

EVENTO DE RIESGO IDENTIFICADO	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES DE MEJORA PROPUESTA	HERRAMIENTA/ MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	MONITOREO DE CUMPLIMIENTO 2017			
					SET. MO:13-10	OCT. Mo:22-11	NOV. Mo:28-12	DIC. Mo:18-01
1.- Los miembros de la Alta Dirección no se encuentren sensibilizados y comprometidos para aplicar el Código de Ética y de Buen Gobierno Corporativo	BAJO	1.1.- Incorporar en el Plan Anual de Capacitaciones charlas de reforzamiento a todos los miembros de la Alta Dirección en el conocimiento de los principios del Código de ética y de Buen Gobierno Corporativo(BGC)	-Acta de Reunión del C. de Administración/Vigilancia/Comités Acta de Reunión del C. de Gerencia -Cronograma de capacitación	Gerente General Gerente de Riesgos Sub-Gerente de RRHH	C -Acta de Reunión del C. de Gerencia de setiembre -Cronograma de capacitación aprobado por GG	C Acta de Reunión del C. de Gerencia de octubre -Acta de C. Administración de octubre	No aplicable	No aplicable
		1.2.-Implementar el plan de BGC	-Monitoreo mensual de Cronograma de implementación	Consejo de Administración Gerente General Gerente de Riesgos	c Informe de Monitoreo N°1 del programa de BGC de setiembre	C Se remitió el informe de monitoreo N°2-BCG- Octubre	C Se remitió el informe de monitoreo N°3-BCG- Noviembre	C Se emitió el informe de monitoreo N°4-BCG- Diciembre
FS-21/Rev.0/15/05/2017				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:100%	Cumple:100%	Cumple:100%	Cumple:100%

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES 2017

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

PROCESO	PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	DUEÑO DEL PROCESO	GERENTE GENERAL
OBJETIVO ESTRATEGICO N°4	Mejorar el Capital Humano de la Organización, potenciando sus capacidades, promoviendo su crecimiento personal y profesional.	FECHA DE EVALUACION:	30-12-2017

EVENTO DE RIESGO IDENTIFICADO	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES DE MEJORA PROPUESTA	HERRAMIENTA/ MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	MONITOREO DE CUMPLIMIENTO 2017			
					SET. Mo:13-10	OCT. Mo:22-11	NOV. Mo;28-12	DIC. Mo:19-01
1.-Desarrollo de programas de capacitación que no responden a las brechas de competencias del personal	Medio	1.1.-Revisar y reformular el cronograma de capacitación en función de las brechas identificadas en la evaluación de desempeño	-Cronograma de capacitación revisado , reformulado y aprobado por GG -Informe de Monitoreo	Gerente General SubGerente de RRHH	C -Se cuenta con un Cronograma de capacitación aprobado por GG	C Se evidencia cumplimiento del cronograma de octubre	C Se evidencia cumplimiento del cronograma de noviembre	C Se evidencia cumplimiento del cronograma de diciembre
2.-Clima laboral desfavorable genera insatisfacción, bajo compromiso y productividad en el personal	Medio	2.1.-Identificar las áreas críticas de bajo desempeño(<60%) 2.2.-Establecer acciones de mejora por áreas críticas 2.3.-Ejecución y monitoreo 2.4.-Medición y evaluación 2.5- Revisar y actualizar la metodología de medición de clima laboral	-Informe de la Encuesta de clima laboral -Plan de mejora -Informe de cumplimiento mensual -Una metodología de medición del clima laboral revisada y actualizada	Gerente General SubGerente de RRHH	C -Se cuenta con un diagnóstico del clima laboral de la encuesta realizada en febrero. -Se cuenta con un plan de mejora	C Se cumplieron acciones de octubre programadas en el plan	P Se está monitoreando en el plan de mejora programado en noviembre.	P Se está monitoreando en el plan de mejora programado en diciembre

					formulado en julio. -Se cuenta con un registro de monitoreo a setiembre.			
FS-21/Rev.0/15/05/2017				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:100% P	Cumple:100%	Cumple:50% Proceso:50%	Cumple:50% Proceso:50%

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES 2017

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

PROCESO	PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	DUEÑO DEL PROCESO	GERENTE GENERAL
OBJETIVO ESTRATEGICO N°5	Alcanzar una estructura organizativa (modelo de negocio) dinámica, innovadora y flexible, con capacidad de respuesta a las necesidades de los miembros y requerimientos del mercado.	FECHA DE EVALUACION:	30-12-2017

EVENTO DE RIESGO IDENTIFICADO	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES DE MEJORA PROPUESTA	HERRAMIENTA/ MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	MONITOREO DE CUMPLIMIENTO 2017			
					SET. Mo:13-10	OCT.	NOV. Mo;28-12	DIC. Mo:19-01
1.- Que no se logre implementar el sistema de gestión de la innovación	MEDIO	1.1.- Monitoreo mensual del grado de implementación del plan de gestión de la innovación	Informe de Monitoreo Mensual del Plan de gestión de la Innovación	Comité de Gestión de la Innovación	P -Se cuenta con un informe de monitoreo del mes de agosto	P Se está diseñando un concurso de innovación	C Se lanzó el concurso de innovación	C Se cuenta con un informe de monitoreo N°2 a diciembre
2.-Incumplimiento del Plan de Desarrollo del sistema ERP resta competitividad	MEDIO	2.2.-Monitoreo trimestral del grado de cumplimiento del Plan de Desarrollo Informático	Informe de Monitoreo trimestral del Plan de desarrollo informático	Gerente General GAF Jefe de Sistemas	C Informe trimestral de monitoreo del plan a setiembre	No aplica en el mes de octubre	No aplica	Se cuenta con un informe de monitoreo a diciembre
3.- Que el Sistema de Gestión de calidad implementado no sea sostenible por falta de compromiso y proactividad de	MEDIO	3.1.-Supervisión continua del SIG en marcha bajo el liderazgo de la Gerencia General	-Reunión mensual de comité SIG -Reunión semestral de revisión por la Dirección	Gerente General SubGerente de RRHH	C -Acta de comité SIG de setiembre	C -Acta de comité SIG de	C -Acta de comité SIG de	C -Acta de comité SIG de diciembre

los responsables de cada proceso.					-Acta de Reunión de Revisión por la Dirección de Julio	setiembre -No aplica Reuniones de Revisión por la Dirección	noviembre	-Acta de reunión de Revisión por la Dirección	
FS-21/Rev.0/15/05/2017					% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:66 % Proceso:34% No cumple:0%	Cumple:50 % Proceso:50 % No cumple:0%	Cumple:100 % Proceso:0% No cumple:0%	Cumple:100 % Proceso:0% No cumple:0%