



## **PLAN ANUAL DE GESTION DE RIESGOS OPERACIONALES**

**2017**

**INFORME DE MONITOREO N°8**

**LIMA,30 de diciembre del 2017**

## 1.-OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del plan anual de gestión de riesgos operacionales al 30 de diciembre del 2017.

## 2.-INFORME DE MONITOREO

### 2.1.-IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS OPERACIONALES ABSOLUTOS Y RESIDUALES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE SALUD OCUPACIONAL

-Como se mencionó en el informe N°6 del mes de octubre, los riesgos absolutos y relativos sujetos a acciones de mejora que se han identificado en SERVIPERU son los siguientes:

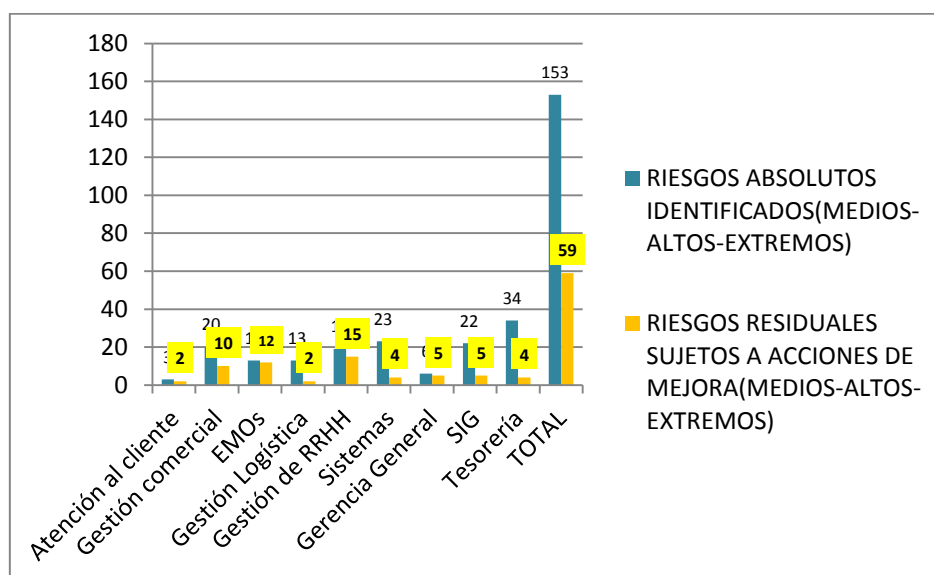
RIESGOS IDENTIFICADOS	CATEGORIA	TOTALES	DISTRIBUCION PORCENTUAL
Riesgos absolutos identificados	Bajo-medio-alto-extremo	209	100%
Riesgos absolutos sujetos a tratamiento(medio-alto-extremo)	Medio-alto-extremo	153	73%
Riesgos residuales sujetos a acciones mejora	medio-alto-extremo	59	28%

El detalle se observa en el gráfico N°1.

GRAFICO N°1

#### IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS OPERACIONALES

#### SISTEMA INTEGRADO DE GESTION



### 2.2.-TRATAMIENTO Y MITIGACION DE LOS RIESGOS RESIDUALES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION:

Los 59 riesgos residuales identificados de categoría medios-altos-extremos en los procesos relacionados con el SIG, han sido sujeto de acciones de mejora para mitigarlos al nivel de riesgo bajo.

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 RIESGOS DE RIESGOS RESIDUALES**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS-MES DE DICIEMBRE**

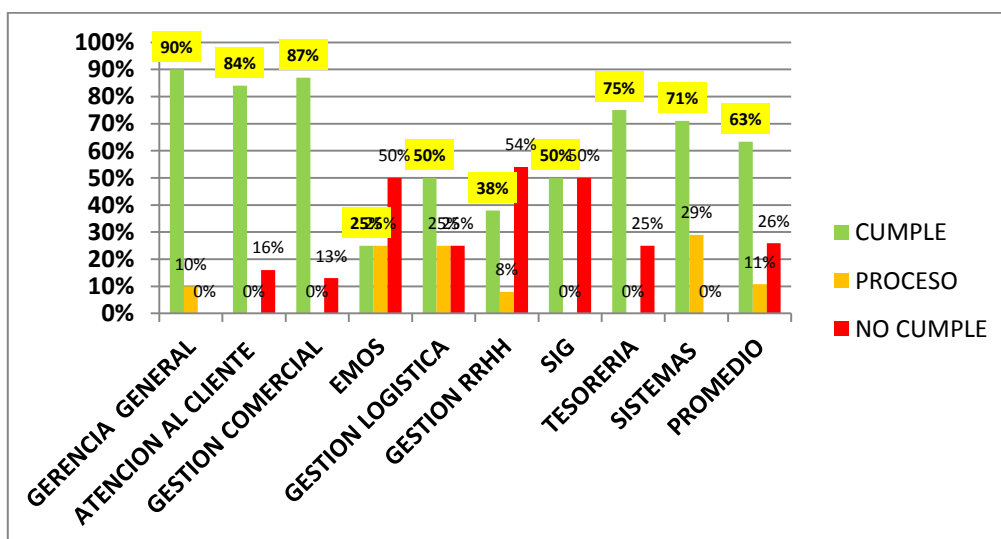
PROCESO	CUMPLE	PROCESO	NO CUMPLE
GERENCIA GENERAL	90%	10%	0%
ATENCION AL CLIENTE	84%	0%	16%
GESTION COMERCIAL	87%	0%	13%
EMOS	25%	25%	50%
GESTION LOGISTICA	50%	25%	25%
GESTION RRHH	38%	8%	54%
SIG	50%	0%	50%
TESORERIA	75%	0%	25%
SISTEMAS	71%	29%	0%
PROMEDIO	63%	11%	26%

**GRAFICO N°2**

**PLAN DE RESPUESTA A LA RIESGOS DE RIESGOS RESIDUALES**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS-MES DE DICIEMBRE**



El balance al 30 de diciembre del 2017 es el siguiente:

NIVEL	CRITERIO	PROCESOS
Buen cumplimiento	>=80%	Gerencia General Atención al cliente Gestión Comercial
Mediano cumplimiento	<80%>=50%	Sistemas Logística SIG EMOS Tesorería
Menor cumplimiento	<50%	RRHH

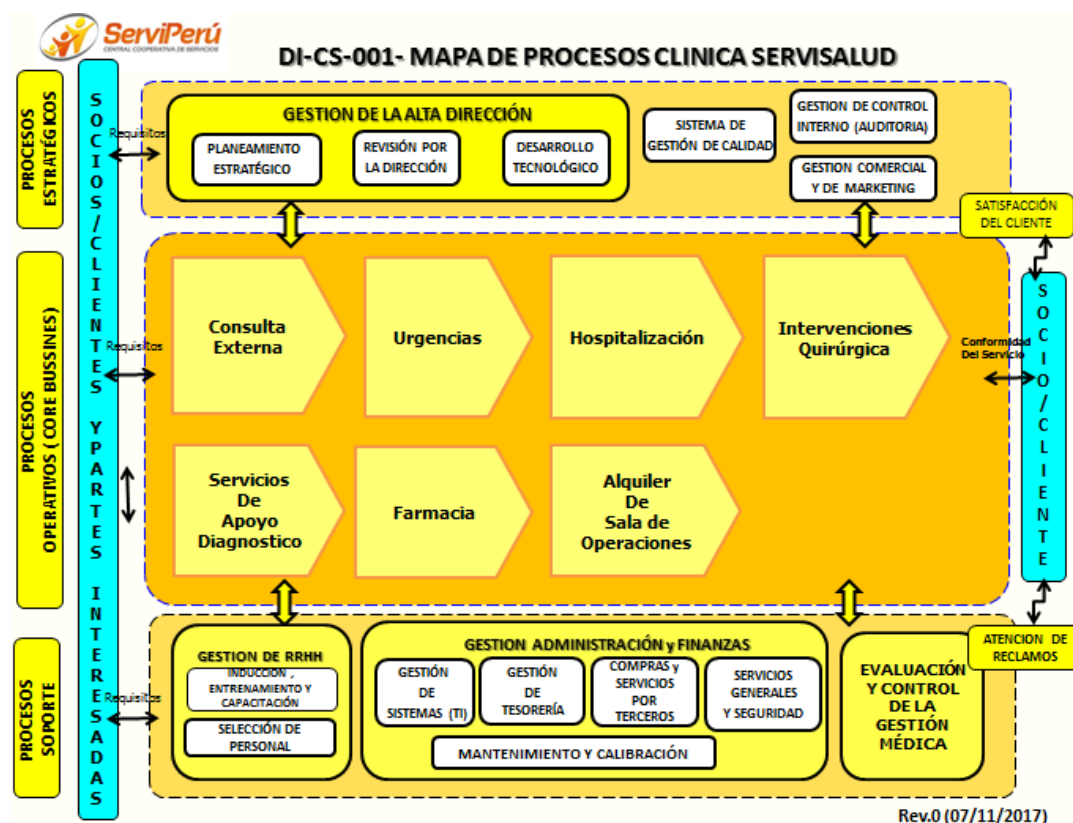
Se adjunta monitoreo del plan a la fecha.

## 2.1.-IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS OPERACIONALES ABSOLUTOS DE LA CLINICA SERVISALUD

-En el mes de noviembre se ha diseñado un mapa de procesos de la clínica SERVISALUD como paso previo a la identificación de riesgos..El mismo se detalla en el Gráfico N°3.

GRAFICO N°3

### CLINICA SERVISALUD-MAPA DE PROCESOS



-Se han formulado al mes de diciembre 3 procedimientos alineados con el funcionamiento de la clínica de acuerdo al mapa de procesos mencionado:

- PCE-CS -001 Atención de Consulta Externa

- PSO-CS -001 Alquiler de Sala de Operaciones

- PC-CS-001 Gestión Comercial de Clínica

-Se han identificado los siguientes riesgos absolutos tal como se observa en el Cuadro N°2 Y Gráfico N°4:

**CUADRO N°2**

**IDENTIFICACION DE RIESGOS OPERACIONALES ABSOLUTOS A DICIEMBRE DE 2017**

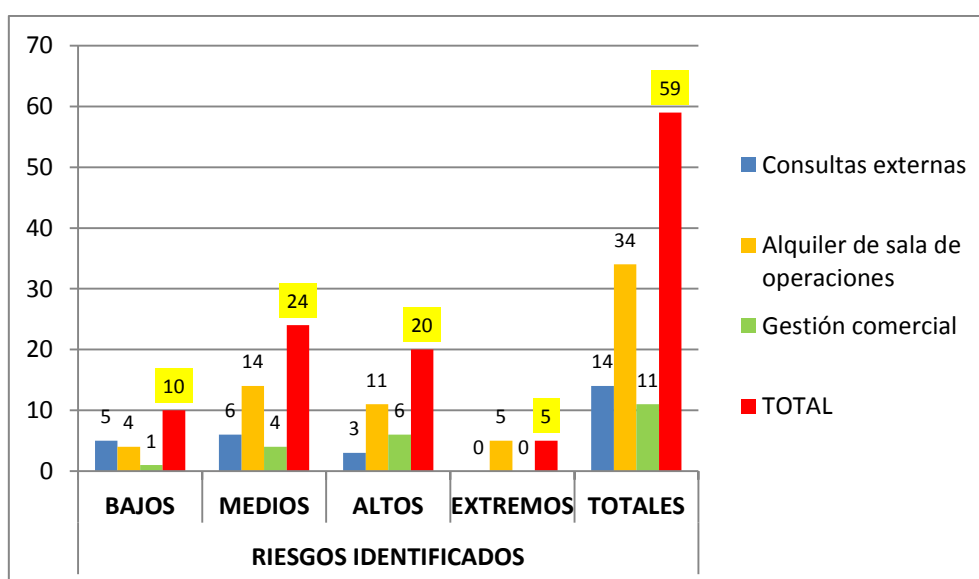
**CLINICA SERVISALUD**

PROCESO	RIESGOS IDENTIFICADOS				
	BAJOS	MEDIOS	ALTOS	EXTREMOS	TOTALES
Consultas externas	5	6	3	0	14
Alquiler de sala de operaciones	4	14	11	5	34
Gestión comercial	1	4	6	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>59</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>17%</b>	<b>41%</b>	<b>34%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N°4**

**IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS OPERACIONALES ABSOLUTOS A DICIEMBRE DE 2017**

**CLINICA SERVISALUD**



**PLAN ANUAL DE GESTION DE RIESGOS OPERACIONALES  
INFORME DE MONITOREO N°8**

Ejecutado



En proceso


















Pendiente



**FECHA:30 de diciembre de 2017**

ETAPA	ACTIVIDADES	AREAS PARTICIPANTES	DETALLE	MES PROGRAMADO	ESTADO DE EJECUCION
<b>1.-SENSIBILIZACIÓN</b>	1.1.-Presentación del Manual de gestión de riesgos operacionales y de la metodología de trabajo	Todas	Evento de sensibilización y presentación de fecha 25 de abril del 2017(Reunión de comité SIG)	ABRIL	
<b>2.-IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE RIESGOS</b>	<b>2.1.-Mapeo de los procedimientos de cada área</b>	Gerencia General Comercial Logística Administración Y Finanzas Tesorería RRHH Sistemas /Salud ocupacional	Existe un mapa de procesos enfocado a la prestación de EMOs aprobado con fecha 28/02/2017: DI-GG-008	ABRIL	
		ClinicaServisalud Previsión familiar Contabilidad/ Finanzas	Se han formulado un mapa de procesos de la clínica .	NOVIEMBRE-DICIEMBRE-FEBRERO 2018(*)	
	<b>2.2.-Formulación y/o Revisión de los procedimientos</b>	-A. al cliente	1.-PAC-001 Gestión de la Atención al Cliente	ABRIL-MAYO	
		-Salud ocupacional	1.- PSMO-001 Realización de EMO's 2.- PSMO-002 Identificación, Trazabilidad y Preservación de Historias Clínicas EMO 3.- PSMO-004 Elaboración de Protocolos EMO 4.- PSMO-006 Plan Maestro de Validaciones 5.-PSMO-005 Implementación del Servicio Médico Ocupacional en Empresas	ABRIL-MAYO  JUNIO	
		-Gerencia General	1.-PGG-001 Revisión por la Dirección 2.-PGG-002 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión 3.-PGG-003 Análisis de Datos 4.-PGG-004 Planeamiento Estratégico	ABRIL-MAYO	

ETAPA	ACTIVIDADES	AREAS PARTICIPANTES	DETALLE	MES PROGRAMADO	ESTADO DE EJECUCION
<b>2.-IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE RIESGOS</b>	<b>2.2.-Formulación y/o Revisión de los procedimientos</b>	Gestión comercial	1.-PCOM-001 Gestión de Ventas 2.-PCOM-004 Gestión de Post Venta 3.-PCOM-002 Mecanismo de Retro-alimentación con los Clientes 4.-PCOM-003 Atención de Quejas y Reclamos	ABRIL-MAYO	
		Logística y SS.GG.	1.-PLOG-001 Evaluación, Selección y Re-evaluación de Proveedores 2.-PLOG-002 Gestión de Compras y Adquisiciones 3.-PLOG-003 Gestión de Servicios Generales	ABRIL-MAYO	
			4.- PLOG-004 Mantenimiento y calibración de equipos médicos Rev.0	JUNIO	
		RRHH	1.-P-RH-004 Plan de Capacitación y Desarrollo	ABRIL-MAYO	
			2.-P-RH-001 Procedimiento de Reclutamiento y Selección 3.-P-RH-002 Contratación de Personal 4.-P-RH-003 Inducción al Personal 5.-P-RH-005 Procedimiento de evaluación de desempeño	JUNIO	
		Sistema integrado de gestión	1.-PSIG-001 Control de Documentos y Registros 2.-PSIG-002 Control de Salidas (Producto y Servicio) No Conforme 3.-PSIG-003 Emisión de Acciones Correctivas y Preventivas 4.-PSIG-004 Auditorías Internas 5.-PSIG-005 Comunicaciones Internas y Externas 6.- PSIG-006: Planificación y Control de Cambios	ABRIL-MAYO	
		Sistemas	1.- PSIS-001 Backup y Recuperación de Datos 2.- PSIS-002 Mantenimiento de hardware y software 3.- PSIS-003 Mantenimiento de Servidores 4.- PSIS-004 Asignación de Equipos	MAYO	

ETAPA	ACTIVIDADES	AREAS PARTICIPANTES	DETALLE	MES PROGRAMADO	ESTADO DE EJECUCION
<b>2.-IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE RIESGOS</b>	<b>2.2.-Formulación y/o Revisión de los procedimientos</b>	Tesorería	1.- PAF-001 Elaboración del Presupuesto Anual General de Serviperu 2.- PAF-002 Planificación, Elaboración, Ejecución y Monitoreo del Flujo de Caja 3.- PAF-003 Tesorería Pagos de Obligaciones y Pago a Proveedores 4.- PAF-004 Facturación y Cobranzas 5.- PAF-005 –Cobranzas morosas 6.- PAF-006- Toma de inventarios de activos fijos	ABRIL-MAYO	
		Contabilidad/ Finanzas	Identificación y formulación de procedimientos	JUNIO MARZO(*)	
		Clinica Servisalud	Se han levantado 3 procedimientos de la clínicas: -PCE-CS-001 Atención de consulta externa -PSO-CS-001 Alquiler de sala de operaciones ■ PC-CS-001 Gestión comercial de la clínica	NOVIEMBRE-FEBRERO(*)	
		Previsión familiar	Levantamiento de procedimientos	MARZO(*)	
	<b>2.3.- Identificación y evaluación de riesgos</b>	SIG SALUD OCUPACIONAL	<b>Identificación de 209 riesgos absolutos de nivel bajos-medio-alto-extremo</b> en 39 procedimientos formulados	JUNIO-JULIO	
		CLINICA SERVISALUD	<b>Identificación de 59 riesgos absolutos de nivel bajos-medio-alto-extremo</b>	NOVIEMBRE - DICIEMBRE	
	<b>2.4.Tratamiento(mitigación) de riesgos</b>	SIG SALUD OCUPACIONAL	Identificación de <b>153 riesgos absolutos - en el nivel medio-alto-extremo</b> sujetos a evaluación -Identificación de <b>59 riesgos residuales de nivel medio-alto-extremo asociados a</b> todos los procedimientos asociados al SIG a los cuales se ha propuesto acciones de mejora.	JULIO-SETIEMBRE	
		CLINICA SERVISALUD	Identificación de <b>los riesgos residuales de nivel medio-alto-extremo asociados a</b> todos los procedimientos formulados	ENERO-FEBRERO 2018	
		CLINICA SERVISALUD	Plan de mitigación de riesgos residuales	FEBRERO-MAYO 2018	



<b>5.-EVALUACION DEL PERIODO</b>	-Presentación del informe de cumplimiento a la Gerencia General	G. Riesgos	-----	MARZO 2018(*)	
----------------------------------	---	------------	-------	---------------	---

(\*) Reprogramado