



PLAN ANUAL DE GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS

2018

INFORME DE MONITOREO N°5

AL 30 DE JUNIO DEL 2018

1.-OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del plan anual de gestión de riesgos estratégicos al 30 de junio del 2018.(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.

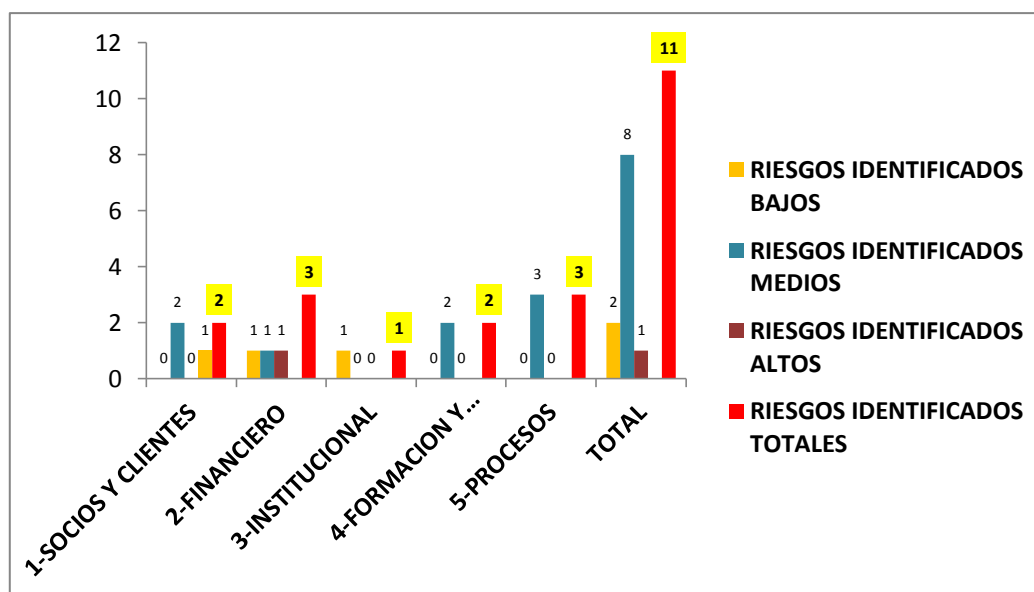
-Se ha adoptado la metodología aplicada en el manual de gestión de riesgos operacionales,es decir identificar los riesgos absolutos,los riesgos residuales y mitigarlos mediante un plan de respuesta monitoreado mensualmente.La política de SERVIPERU es tratar y mitigar los riesgos estratégicos residuales 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.-IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS ESTRATEGICOS ABSOLUTOS Y RESIDUALES

- En el mes de setiembre del 2017 se identificaron y trataron 11 riesgos residuales en la categoría de bajos,medios y altos en los 5 objetivos estratégicos que cuenta el Plan.Ver cuadro N°1.

CUADRO N°1

IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS ESTRATEGICOS



4.-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”.

El porcentaje de cumplimiento de las acciones de mejora programadas en el plan de respuesta al mes de junio del 2018 alcanza un promedio de 83% . .(Ver cuadro N° 2 y 3).

CUADRO N°2

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES

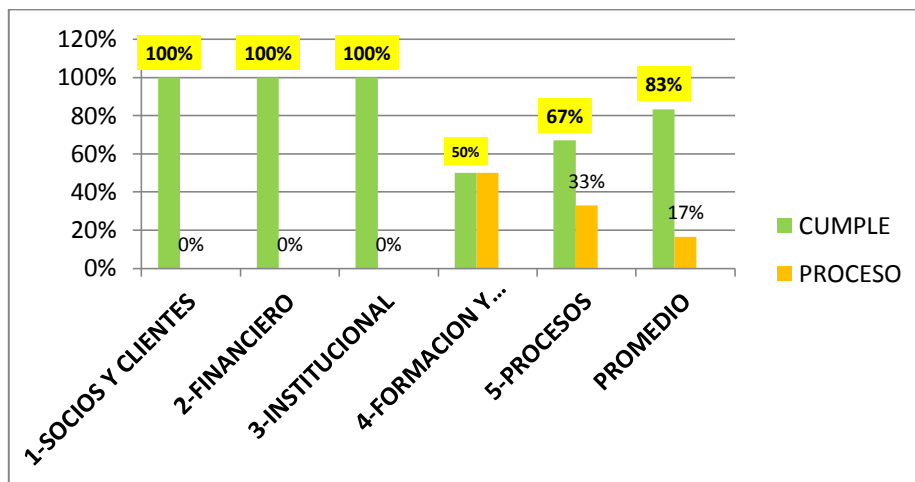
% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS-MES DE JUNIO 2018

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	67%	33%	0%
PROMEDIO	83%	17%	0%

GRAFICO N°3

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES

% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS- MES DE JUNIO2018



Se adjunta detalle de mitigación por cada objetivo estratégico.(Anexo N°2)

Anexo Nº1

**PLAN ANUAL DE GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS
CRONOGRAMA 2018**




ETAPA	ACTIVIDADES	AREAS PARTICIPANTES	RESPONSABLES	EN	FEB	MAR	AB	MAY	JUN	JUL	AG	SET	OCT	NOV	DIC
1.-IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE RIESGOS EXISTENTES Y NUEVOS RIESGOS	-Identificación y evaluación de riegos existentes y nuevos riesgos en cada uno de los OE	Todas	G.General G.Riesgos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	-Tratamiento(mitigación) de riegos existentes y nuevos riesgos en cada uno de los OE			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2.-PLAN DE RESPUESTA A LA MITIGACION DE RIESGOS	- Monitoreo al tratamiento de riesgos residuales -Supervisar el avance de las medidas planteadas -Evidenciar la implementación de las medidas correctivas	Todas	G.General G.Riesgos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.-EVALUACION DE CUMPLIMIENTO	- Presentación del informe de cumplimiento al Consejo de Administración y Asamblea General	Todas	G.General G.Riesgos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

ANEXO N°2

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES 2018

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:	30-12-2018

EVENTO DE RIESGO IDENTIFICADO	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL AL 30-12-2017	ACCIONES DE MEJORA PROPUESTA	HERRAMIENTA/ MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	MONITOREO DE CUMPLIMIENTO 2018						EVALUACION 2018-I		
					C: Cumple  P:Proceso  NC:No cumple 						C: Cumple	P:Proceso	NC:No cumple
					ENERO Mo:19-02	MARZO Mo:10-04	JUNIO Mo:20-7				Se mitigó el riesgo? Si/No	FECHA	Documento de soporte
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 enero -Acta Reunión de Gerencia enero -Informe de cumplimiento mes de enero-SIG(C.	C -Acta SIG mes de abril -Acta Reunión de Gerencia enero -Informe de cumplimiento mes de abril-	C S cuenta con acciones de monitoreo mensual: -Acta SIG SO y clínica mes de julio -Acta Reunión de Gerencia del mes de julio						

					Casella)	SIG(C.							
2.-Entrega Productos y Servicios de mala calidad por incumplimiento de procedimientos afectan nuestros clientes y reputación	MEDIO	2.1.-Incorporar en el Plan Anual de Capacitaciones 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. -Monitoreo periódico de las Encuestas de satisfacción -Monitoreo periódico a la emisión y tratamiento de SACs y SAPs.	-Cronograma de capacitación -Monitoreo mensual a la ejecución del cronograma de capacitación -Encuestas de satisfacción mensual -Registro de SACs y SAPs	Gerente General/ Sub Gerente de RRHH/RED	C -Se cuenta con el cronograma de capacitaciones del año 2018. -En el mes de enero no se programaron capacitaciones	C Se cuenta con el cronograma de capacitaciones del año 2018. -Se evidencia monitoreo al mes de marzo	C Se evidencia monitoreo del plan de capacitación al mes de junio -Se cuenta con procedimientos de productos y servicios no conformes y de acciones correctivas y preventivas tanto en saludo ocupacional como clínica. -Se cuenta con encuestas de satisfacción mensual -Se cuenta con un registro mensual del avance de SACs y SAPs.						
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:100%	Cumple:100%	Cumple:100%						

FS-21

Rev.0

15/05/2017

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:	30-12-2018

EVENTO DE RIESGO IDENTIFICADO	NIVEL DE RIESGO RELATIVO AL 30-12-2017	ACCIONES DE MEJORA PROPUESTA	HERRAMIENTA/ MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	MONITOREO DE CUMPLIMIENTO 2017				
					ENERO MO:13-10	MARZO MO:10-04	JUNIO MO:16-07		
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 Se evidencia uso de información especializada que es útil en la toma de decisiones	c Se evidencia uso de información especializada que es útil en la toma de decisiones por parte de los ejecutivos de la organización.	C Se cuenta con un análisis del entorno a junio en el acta de revisión por la dirección.		

							Se cuenta con información de revistas especializadas que permiten un análisis de las tendencias a nivel marco y micro.		
2.Desempeño inadecuado del SIG certificado	MEDIO	2.1.Realizar supervisión inopinada a los Procesos 2.2.Capacitación y sensibilización trimestral al personal para lograr mayor compromiso y trabajo en	-Encuestas de satisfacción diarias -Quejas o reclamos emitidos -Registro de capacitación y sensibilización -Informe mensual de reunión de comité	Gerencial General Auditor Interno RED G. Riesgos SubGerente de RRHH	C - Encuesta satisfacción de diciembre -No se produjeron quejas y reclamos en diciembre -Se culminó ejecución de cronograma de capacitación en diciembre	C - Encuesta satisfacción de marzo -No se produjeron quejas y reclamos en el mes -Se monitorea ejecución de cronograma de capacitación al mes de marzo.	C Se cuenta a nivel de SO y clínica con : Encuestas de satisfacción - Reporte		

		equipo	SIG/Gerencia -Cronograma de capacitación			-Reunión de comité SIG de marzo	s de monitor eo al tratamie nto de SAC Y SAPS - Reporte de Quejas y reclamo s - Reporte de ejecució n del cronogr mas de capacita ción -Actas de Comité mensual y de Revisión por la Direcció n.		
--	--	--------	---------------------------------------------	--	--	---------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

3. Que los gastos superen a los ingresos (Ausencia de rentabilidad)	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 Encargado de Previsión familiar	C Informe de cumplimiento enero- -Resultado operativo Enero	C .Informe de cumplimiento de marzo de parte de Gerencia General, GAF, G. comercial, Previsión familiar	C Se evidencia la presentación de informes comerciales y financieros al mes de junio por parte de la GG y los demás responsables de área (Comité de Gerencia). Se evidencia un monitoreo del		
---------------------------------------------------------------------	------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

							plan operativo a junio. Salvo clínica las demás UN muestra n rentabilidad.		
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:100%	Cumple:100%	Cumple:100%		

FS-21




Rev.0

15/05/2017

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:	30-12-2018

EVENTO DE RIESGO IDENTIFICADO	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES DE MEJORA PROPUESTA	HERRAMIENTA/ MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	MONITOREO DE CUMPLIMIENTO 2018				
					C: Cumple  P:Proceso  NC:No cumple 				
					ENERO Mo:19-02	MARZO Mo:10-04	JUNIO Mo:20-07		
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 enero -Cronograma anual de capacitación aprobado por GG	C Se han incorporado temas propuestas por el comité de educación en el Cronograma anual	C En el mes de mayo se efectuaron charlas de inducción a los Directivos en aspectos relevantes de la organización y en corporativo en gobierno. Se evidencia		

							en el cronograma de ejecución .		
		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° 4 al Consejo de Administración de Implementación .	C Informe de ejecución del BCG a marzo 2018.(Informe	C -Se cuenta con un informe de monitoreo a junio remito al CA..		
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:100% Proceso:0% No cumple:0%	Cumple:100% Proceso:0% No cumple:0%	Cumple:100% Proceso:0% No cumple:0%		

FS-21




Rev.0

15/05/2017

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:	30-12-2018

EVENTO DE RIESGO IDENTIFICADO	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL AL 31-12-2017	ACCIONES DE MEJORA PROPUESTA	HERRAMIENTA/ MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	MONITOREO DE CUMPLIMIENTO 2018						EVALUACION 2018		
					C: Cumple  P:Proceso  NC:No cumple 						C: Cumple	P:Proceso	NC:No cumple
					ENERO Mo:	MARZO Mo:15-04	Junio Mo:20-07				Se mitigó el riesgo? Si/No	FECHA	Documento de soporte
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 anual de capacitación aprobado por GG	P -Se cuenta con un cronograma anual de capacitación aprobado por GG -En proceso la revisión de	C Se evidencia la ejecución del cronograma.						

						las brechas								
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	P Se ha procedido a tomar la encuesta del 2018(20 % de los colaboradores)	P - Encuesta de clima laboral en proceso de culminación	P Se cuenta con un informe de clima laboral Se cuenta con un plan de mejora en marcha No se evidencia informe de cumplimiento							
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:50% Proceso: 50% No cumple:0%	Proceso:100%	Cumple: 50% Proceso:50%							

FS-21




Rev.0

15/05/2017

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES 2018

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:	30-12-2018

EVENTO DE RIESGO IDENTIFICADO	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES DE MEJORA PROPUESTA	HERRAMIENTA/ MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	MONITOREO DE CUMPLIMIENTO 2018				
					C: Cumple  P:Proceso  NC:No cumple 				
					ENERO Mo:19-02	MARZO Mo:10-04	JUNIO Mo:15-07		
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	C Se está trabajando en la formulación de proyectos de los finalistas el concurso.	P Se está monitoreando los proyectos de los finalistas del concurso	P Se cuenta con un proyecto finalista a junio.		
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	No aplica en el mes	C Se evidencia informe de ejecución a marzo.	C Se cuenta con informe de ejecución a junio.		

3.- Que el Sistema de Gestión de calidad implementado no sea sostenible por falta de compromiso y proactividad de los responsables de cada proceso.	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 enero.	C -Acta de comité SIG de marzo	C - Acta de comité SIG de marzo(Junio) -Acta de revisión por la Dirección(Junio)		
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:100% Proceso:0% No cumple:0	Cumple:67% Proceso:33%	Cumpl e:67% Proceso:33%		

FS-21

Rev.0

15/05/2017