



PLAN ANUAL DE GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS

2018

INFORME DE MONITOREO N°6

AL 30 DE SETIEMBRE DEL 2018

1.-OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del plan anual de gestión de riesgos estratégicos al 30 de setiembre del 2018.(Ver Anexo N°1).

2.-METODOLOGÍA

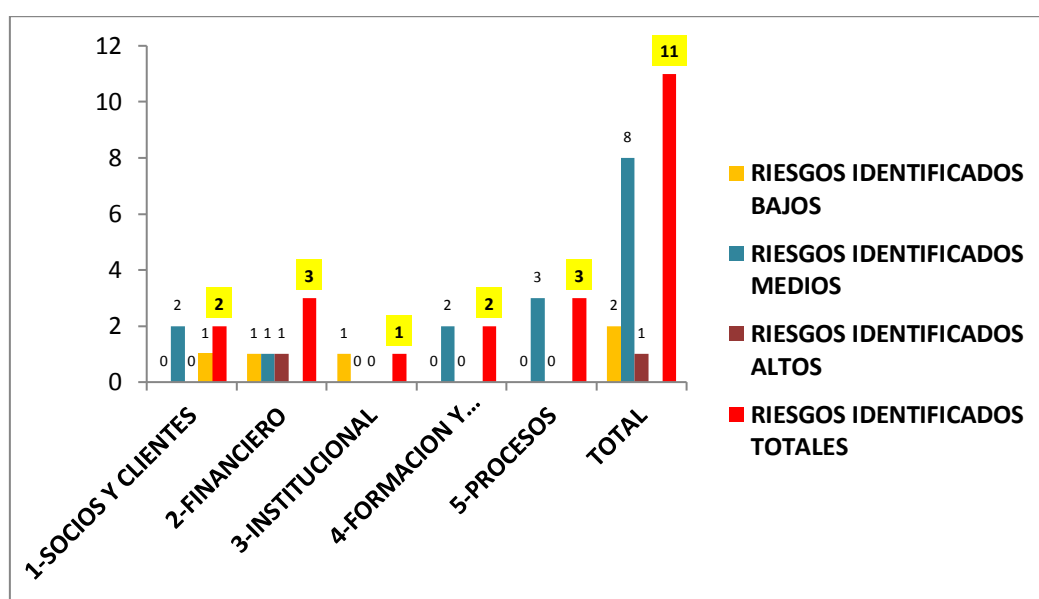
-Los mencionados riesgos se han identificado por cada uno de los 5 objetivos estratégicos formulados en el respectivo plan.La política de SERVIPERU es tratar y mitigar los riesgos estratégicos residuales que se encuentran en los niveles medios,altos y extremos.Excepcionalmente se podrán tratar riesgos 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 AL MES DE SETIEMBRE 2018

Los riesgos residuales identificados han sido sujeto de acciones de mejora para mitigarlos al nivel de riesgo bajo.

Se ha determinado por cada objetivo estratégico 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 setiembre del 2018 alcanza un promedio de 100% ..(Ver cuadro N° 2 y 3).

CUADRO N°2

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES

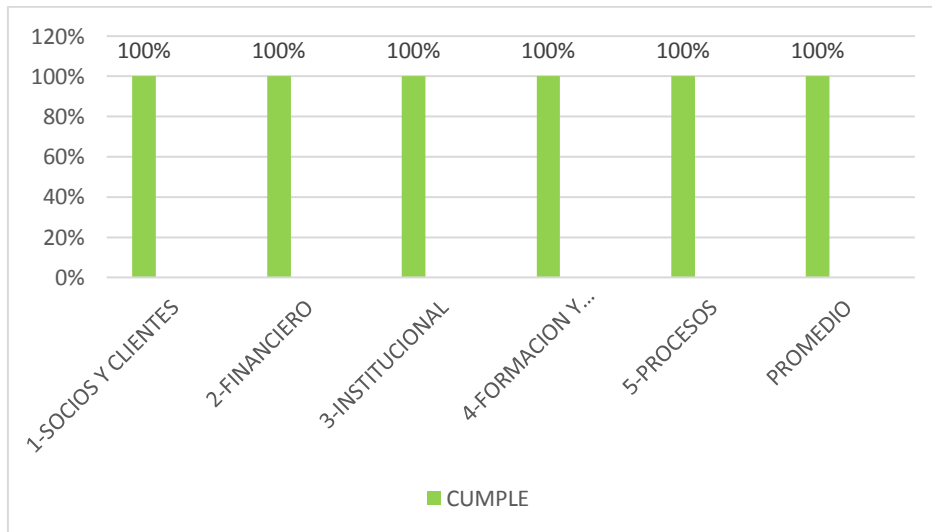
% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS-MES DE SETIEMBRE 2018

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	100%	0%	0%
5-PROCESOS	100%	0%	0%
PROMEDIO	100%	0%	0%

GRAFICO N°3

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS

% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS- MES DE SETIEMBRE 2018



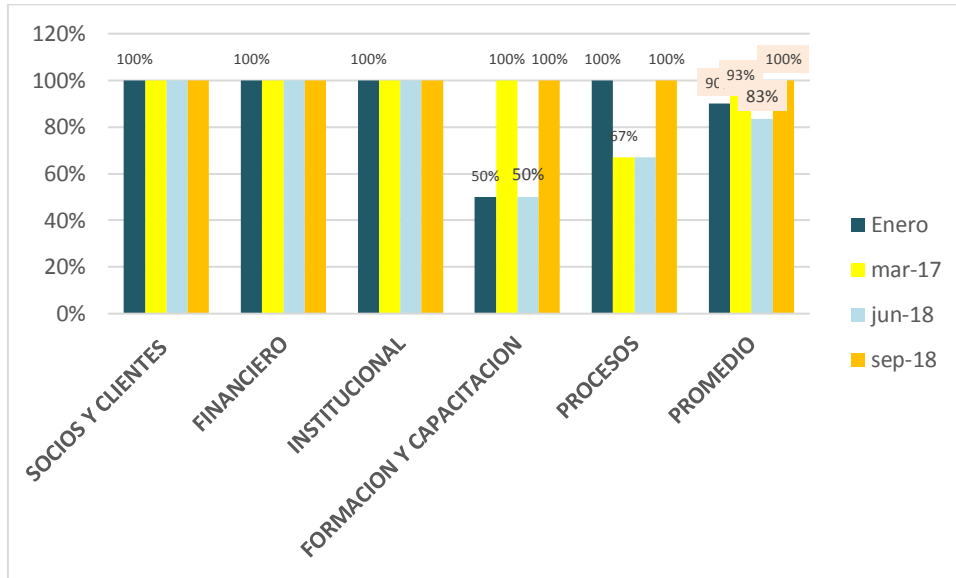
5.-COMPORTAMIENTO DE LA MITIGACION DE RIESGOS ESTRATEGICOS EN EL PERIODO ENERO-SETIEMBRE 2018

El comportamiento de mitigación en el periodo muestra una tendencia favorable alcanzándose en el mes de setiembre un cumplimiento del 100% de las acciones programadas.(Ver gráfico N°4).

GRAFICO N°4

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS

COMPORTAMIENTO DE LAS ACCIONES DE MITIGACION PROGRAMADAS- MES DE SETIEMBRE 2018



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

Anexo N°1

PLAN ANUAL DE GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS
CRONOGRAMA 2018

MONITOREO AL 30-09-2018




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 				Se mitigó el riesgo ? Si/No	FECHA	Documento de soporte
					ENERO Mo:19-02	MARZO Mo:10-04	JUNIO Mo:20-7	SETIEMBRE Mo:15-10			
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-	C -Acta SIG mes de abril -Acta Reunión de Gerencia enero -Informe de cumplimiento de	C Se cuenta con acciones de monitoreo mensual: -Acta SIG SO y clínica mes de julio -Acta Reunión de Gerencia	C Se cuenta con acciones de monitoreo mensual de los meses de julio-agosto y setiembre:Acta			

					SIG(C. Casella)	abril-SIG(C.	del mes de julio	SIG SO y CLINICA, acta reunión de Gerencia						
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 salud ocupacional como clínica. -Se cuenta con encuestas de satisfacción mensual -Se cuenta con un registro mensual del avance	C Se evidencia cumplimiento del plan de capacitación al mes de julio-agosto-setiembre de SO y CLINICA -Se evidencia monitoreo y tratamiento de SACS Y SAPS de julio, agosto, setiembre tanto en SO y CLINICA -Se cuenta con encuestas de satisfacción de julio, agosto, setiembre tanto						

							de SACs y SAPs.	en SO y CLINICA. Promedio superior a 90%.					
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:100%	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 2018					
					ENERO MO:13-10	MARZO MO:10-04	JUNIO MO:16-07	SETIEMBRE		
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	C Se cuenta con información apropiada y oportuna del entorno.Se acceden a publicaciones especializadas:Gestion,sem,semana económica .Etc.		

							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 equipo	-Encuestas de satisfacción diarias -Quejas o reclamos emitidos -Registro de capacitación y sensibilización -Informe mensual de reunión de comité SIG/Gerencia -Cronograma de capacitación -Nivel de cumplimiento de objetivos.	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. -Reunión de comité SIG de marzo	C Se cuenta a nivel de SO y clínica con : Encuestas de satisfacción -Reporte s de monitoreo al tratamiento de SAC Y SAPS -Reporte de Quejas y reclamos -Reporte de ejecución del cronogramas de capacitación -Actas de Comité mensual y de Revisión por la Dirección.	C Se cuenta a nivel de SO y clínica con : -Nivel de logro de objetivos mensual - Procedimientos actualizados -Encuestas de satisfacción mensual -Reporte s de monitoreo al tratamiento de SAC Y SAPS -Reporte de Quejas y reclamos actualizado -Reporte de ejecución del cronogramas de capacitación -Actas de Comité mensual y	

								de Revisión por la Dirección.	
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 muestran rentabilidad.	C -Se evidencia cumplimiento del plan comercial de SO en julio, agosto y setiembre (Actas de comité SIG). -Plan comercial de CLINICA: Se cumple parcialmente en el trimestre. - RENTABILIDAD trimestral: SO 23% de MO - SO: CLINICA: 1% MO	
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple: 100%	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°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				
					ENERO Mo:	MARZO Mo:15-04	JUNIO MO:20-07	SEPTIEMBRE MO:15-10	C: Cumple 	P:Proceso 	NC:No cumple 	C: Cumple	P:Proceso
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.	C Se evidencia un cronograma actualizado y monitoreado en su ejecución.			Se mitigó el riesgo? Si/No	FECHA	Documento de soporte

						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	C Se cumple con presentar un informe de monitoreo al mes de octubre.						
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:50% Proceso: 50% No cumple:0%	Proceso:100%	Cumple: 50% Proceso:50%	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°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 2018				
					C: Cumple  P:Proceso  NC:No cumple 				
					ENERO Mo:13-10	JUNIO Mo:13-07	SETIE MBR E Mo:13-10		
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	C Se presentaron resultados finales del concurso de proyectos en el mes de agosto.		

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 evidencia informe de monitoreo al 30-09 remito por el Jefe de sistema.		
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 Actas de comité SIG mensual Umplimiento de objetivos 93%		
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:100% Proceso:0% No cumple:0%	Cumple:67% Proceso:33%	Cumpl e:100% Proceso:0% No cumple :0%		

FS-21

Rev.0 15/05/2017

