



PLAN ANUAL DE GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS

2018

INFORME DE MONITOREO N°4

AL 30 DE MARZO DEL 2018

1.-OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del plan anual de gestión de riesgos estratégicos al 30 de marzo 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.

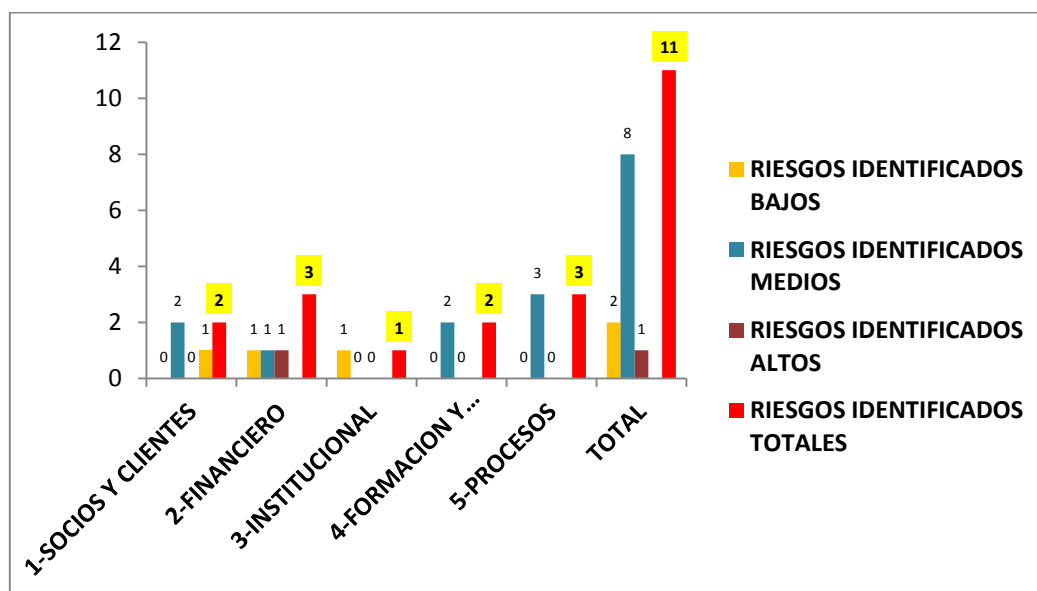
-Se ha adoptado la metodología aplicada en el manual de gestión de riesgos operacionales,es decir identificar los riesgos absolutos,los riesgos residuales y mitigarlos mediante un plan de respuesta monitoreado mensualmente.La política de SERVIPERU es tratar y mitigar los riesgos estratégicos residuales 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 Gráfico N°1.

GRAFICO 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” .(Ver anexo N°2).

El porcentaje de cumplimiento de las acciones de mejora programadas en el plan de respuesta al mes de marzo del 2018 alcanza el 83% y se observa en el cuadro N°1 y gráfico N°2.

CUADRO N°1

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES

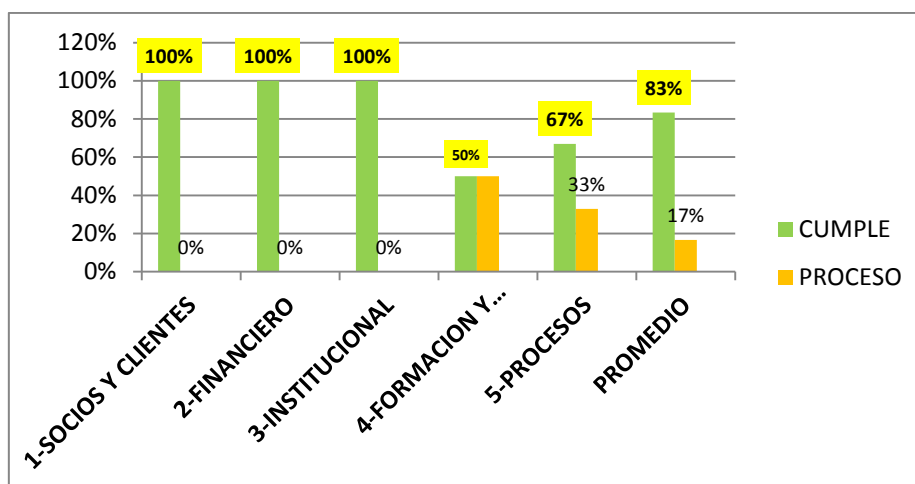
% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS-MES DE MARZO 2018

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°2

PLAN DE RESPUESTA A LA GESTION DE RIESGOS ESTRATEGICOS RESIDUALES

% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS- MES DE MARZO 2018



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 riesgos existentes y nuevos riesgos en cada uno de los OE	Todas	G.General G.Riesgos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	-Tratamiento(mitigación) de riesgos 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			
					C: Cumple  P:Proceso  NC:No cumple 					C: Cumple	P:Proceso	NC:No cumple	
					ENERO Mo:19-02	MARZO Mo:11-04					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-	C -Acta SIG mes de marzo -Acta Reunión de Gerencia marzo -Informe de cumplimiento mes							

					SIG(C. Casella)	de marzo-SIG(C. Casella)								
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.	-Cronograma de capacitación -Monitoreo mensual a la ejecución del cronograma de capacitación	Gerente General/ Sub Gerente de RRHH	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 han incorporado temas de interés para todas las áreas con la participación del comité de educación.								
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:100%	Cumple:100%								

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°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				EVALUACION 2018			
					C: Cumple  P:Proceso  NC:No cumple 		ENERO MO:19-02	MARZO MO:11-04				Se mitigó el riesgo? Si/No
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	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						

			Revisión por la Dirección										
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	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 marzo -Se monitorea ejecución de cronograma de marzo							
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	-Informe mensual de cumplimiento del Plan comercial y de marketing -Informe mensual del comportamiento financiero de la unidad	Gerente General Gerente Comercial de y marketing GAF	C Informe de cumplimiento enero- -Resultado operativo Enero	C Acta SIG mes de marzo -Acta Reunión de Gerencia marzo -Informe de cumplimiento mes de marzo-							

		de Rentabilidad de la Unidad de Negocios EMO's y las demás	de negocios EMO's y las demás -Informe mensual de reunión de Comité de Gerencia --Informe mensual de reunión de comité SIG										
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:100%	Cumple:100%							

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°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					EVALUACION 2018		
					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						
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 En el cronograma de capacitación 2018 de incorporan aportes del comité de educación.						
		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	C Informe de cumplimiento del Programa						

					Administra ción de Implement ación .	de BGC							
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:10 0% Proceso:0% No cumple:0%	Cumple:10 0% Proceso:0% No cumple:0%							

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°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:19-02	MARZO Mo:10-04					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	C Se cuenta con un cronograma anual de capacitación reformulado aprobado por GG y monitoreado cada mes							
2.-Clima laboral desfavorable genera insatisfacción, bajo	Medio	2.1.-Identificar las áreas críticas de	-Informe de la Encuesta de clima	Gerente General SubGerente de	P Se ha	P Se está							

compromiso y productividad en el personal		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	laboral -Plan de mejora -Informe de cumplimiento mensual -Una metodología de medición del clima laboral revisada y actualizada	RRHH	procedido a tomar la encuesta del 2018(20% de los colaboradores)	finalizando la toma encuesta del 2018(40% de los colaboradores)							
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:50% Proceso: 50% No cumple:0%	Cumple:50% Proceso: 50% No cumple:0%							

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					EVALUACION 2018			
					C: Cumple  P:Proceso  NC:No cumple 		ENERO Mo:19-02	MARZO Mo:10-04				Se mitigó el riesgo? Si/No	FECHA
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							
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.							

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						
				% DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PROGRAMADAS EN EL MES	Cumple:100 % Proceso:0% No cumple:0	Cumple:67 % Proceso:33%						

FS-21

Rev.0

15/05/2017