

## Lista de la Verificación de la Gestión por Valores<sup>1</sup>

Sección	Punto de Control	Cumplimiento (S/N)	Justificación	Comentarios
<b>4. Requisitos del Sistema de gestión por valores</b>				
<b>4.1 Requisitos generales</b>				
4.1.1 General	La organización, ¿ha establecido, puesto en práctica y mantenido un sistema de gestión por valores con todos los requisitos de esta lista de verificación?			La organización debe identificar los procesos necesarios así como poner en práctica un sistema de gestión por valores acorde con los requisitos de esta lista de verificación.
<b>4.2 Visión, principios y política</b>				
4.2.1 Visión y principios de la gestión por valores	<p>¿Ha adoptado la organización una visión de su rol en el marco de la gestión por valores?</p> <p>¿Ha definido un conjunto de principios que orienten el quehacer y comportamiento de la organización?</p> <p>Esta visión y los principios correspondientes considera</p> <p>¿El contexto humano y ambiental externo con el cual se relaciona la organización?</p> <p>¿A las personas y ambiente propio de la organización?</p> <p>¿Se ha hecho conocer esta visión y principios?</p>			<p>La alta dirección debe tener claro el contexto humano y ambiental con el cual se relaciona la organización. Igualmente debe reconocer que la gestión por valores alcanza a las personas y el ambiente interno de la misma.</p> <p>Debe contar la organización con una visión que la compromete frente al contexto externo e interno. A tal visión debe asociar un conjunto de principios que oriente el trabajo y el comportamiento de los integrantes de la organización. En consistencia, debe dar a conocer esta visión y principios.</p>

<sup>1</sup> Versión preparada con propósito de difusión y recepción de comentarios. Lima, 14 de Septiembre del 2006

Sección	Punto de Control	Cumplimiento (S/N)	Justificación	Comentarios
4.2.2 Política de gestión por valores	<p>¿Ha definido la alta dirección de la organización una política de gestión por valores estableciendo los objetivos globales y el compromiso de mejorar el desempeño de ésta?</p> <p>La política de gestión por valores</p> <p>¿Toma en cuenta el contexto externo e interno de la organización?</p> <p>¿La visión y los principios de la gestión por valores?</p> <p>¿Es apropiada y considera: la naturaleza, escala e impactos de los valores en las actividades, productos y servicios de la organización?</p> <p>¿Incluye la política de gestión por valores el compromiso de la mejora continua?</p> <p>¿Incluye el compromiso de prevención frente al posible incumplimiento de los valores?</p> <p>¿Incluye el compromiso de cumplir con la legislación y reglamentos de gestión por valores en donde son aplicables?</p> <p>¿Va más allá de lo legal buscando lo justo?</p> <p>¿Incluye el compromiso de cumplir con otros requisitos suscritos por la organización?</p> <p>¿Proporciona el marco para establecer y revisar los objetivos por valores?</p> <p>¿Está documentada la política de gestión por valores?</p> <p>¿Está puesta en práctica?</p> <p>¿Se mantiene y comunica a todos los trabajadores de la organización?</p> <p>¿Está disponible para las partes interesadas y el público en general?</p> <p>¿Se analiza periódicamente para que permanezca pertinente y apropiada para la organización?</p>			<p>La alta dirección debe definir la política de gestión por valores de la organización, la cual debe ser integral y tomar en cuenta la visión y principios válidos para el contexto externo e interno de la misma.</p> <p>Debiendo ser ésta: (a) apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos por valores es de sus actividades, productos o servicios; (b) comprometida con la mejora continua y prevención; (c) comprometida con el cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable, así como con demás requisitos asumidos por la organización; (d) la que proporcione el marco para el establecimiento y revisión de los objetivos por valores; (e) documentada, implementada y mantenida, así como comunicada a todos los trabajadores; (f) publicada para la disposición del público; (g) analizada y ajustada periódicamente?.</p>
<b>4.3 Planificación</b>				

Sección	Punto de Control	Cumplimiento (S/N)	Justificación	Comentarios
4.3.1 Planificación para la identificación y evaluación y control de los riesgos por incumplimiento de valores	<p>¿Ha establecido la organización los procedimientos para identificar y evaluar los riesgos e implementar las medidas de control necesarias? ¿Comprenden estos procedimientos: (i) todas las actividades, (ii) todo el personal, (iii) todas las instalaciones?</p> <p>¿Se han considerado estos aspectos en el establecimiento de los objetivos por valores?</p> <p>¿Se documenta, mantiene y actualiza dicha información?</p> <p>¿La metodología sobre identificación de peligros y evaluación de riesgos: (i) se define como preventiva en sus alcances, (ii) se clasifican los riesgos identificando los que deben ser eliminados o controlados, (iii) ser consistente con la experiencia operacional, (iv) proporciona los requisitos de la instalación, entrenamiento y controles operacionales, (v) permitir el monitoreo de las acciones requeridas?</p>			<p>La organización debe establecer, mantener y actualizar los procedimientos para identificar y evaluar los riesgos de incumplimiento de valores e implementar las medidas de control. Tales aspectos deben ser considerados en la formulación de los objetivos por valores, así como estar documentados, mantenidos y actualizados.</p> <p>La metodología de la organización para identificar peligros y evaluar riesgos de incumplimiento de valores, debe ser preventiva, permitir clasificar los riesgos y actuar sobre ellos, ser consistente con la experiencia operacional, proporcionar los requisitos de la instalación y entrenamiento, así como asegurar el monitoreo de las acciones que permitan alcanzar la eficiencia y los plazos.</p>
4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos	<p>¿Mantiene la organización un procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros suscritos por ésta? ¿Busca lo justo más allá de estos compromisos?</p> <p>¿Se mantiene y actualiza este procedimiento?</p> <p>¿Comunica estos requerimientos a los trabajadores y demás partes interesadas?</p>			<p>La organización debe establecer y mantener actualizado un procedimiento para identificar y tener acceso a los requerimientos legales, así como con demás requisitos que tiene que cumplir en razón de sus actividades, productos o servicios. También para buscar lo justo más allá de los legal.</p> <p>Igualmente informa de tales requisitos a sus trabajadores y demás partes interesadas.</p>
4.3.3 Objetivos por valores	<p>Para el establecimiento de objetivos, ¿se ha considerado cada una de las funciones y niveles de la organización?</p> <p>¿Se han considerado los requisitos legales y otras normas de importancia?</p> <p>¿Se han considerado los riesgos?</p> <p>¿Se han considerado las opciones tecnológicas?</p> <p>¿Los requerimientos financieros, operacionales y de negocios?</p> <p>¿Los puntos de vista de las partes involucradas?</p> <p>Los objetivos y metas, ¿son consistentes con la visión,</p>			<p>La organización debe establecer y mantener documentados los objetivos por valores, considerando: (a) las funciones y niveles de la organización, (b) los requisitos legales y de otra índole, (c) los riesgos de incumplimiento, (d) las opciones tecnológicas y sus requerimientos financieros, (e) la opinión de las partes interesadas, (f) su consecuencia con la visión, principios y política de gestión por valores, (g) el compromiso de la mejora continua.</p>

Sección	Punto de Control	Cumplimiento (S/N)	Justificación	Comentarios
	<p>principios y política de gestión por valores?</p> <p>¿Son consistentes con el compromiso de la mejora continua?</p>			
4.3.4 Programación de la gestión por valores	<p>¿Cuenta la organización con un programa de gestión por valores para alcanzar sus objetivos?</p> <p>¿Incluye una asignación de responsabilidad por función y nivel de importancia de la organización?</p> <p>¿Incluye los medios y establece los tiempos para alcanzar los objetivos?</p> <p>¿Es analizado periódicamente en forma crítica?</p> <p>¿Se aplica el programa a nuevos desarrollos, nuevas actividades, modificaciones, productos y servicios o en las condiciones operacionales de la organización?</p>			<p>La organización debe establecer y mantener un programa para alcanzar los objetivos por valores, el cual se ajusta ante nuevos desarrollos y actividades, productos o servicios nuevos o modificados, todo lo cual debe considerar: (a) la asignación de responsabilidades, (b) los medios y plazos para alcanzar tales objetivos.</p> <p>Igualmente el programa es analizado en forma crítica y a intervalos planificados.</p>
4.3.5 Manual de la calidad en la gestión por valores	<p>¿Dispone la organización de un Manual de la calidad para la gestión por valores?</p> <p>Dicho Manual contiene ¿la visión y principios? ¿la política? ¿los objetivos? ¿la programación?</p>			<p>La organización debe contar con un Manual de la calidad para la gestión por valores que comprenda la visión, los principios, la política, los objetivos y la programación.</p>
<b>4.4 Implementación y operación</b>				
4.4.1 Estructura y responsabilidades	<p>La organización, ¿ha definido, documentado y comunicado las funciones, responsabilidades y autoridades?</p> <p>¿Han sido proporcionados los recursos necesarios?</p> <p>¿Cuenta el personal con las habilidades, tecnología y recursos financieros?</p> <p>La alta dirección, ¿ha designado uno o más representantes de gerencia con funciones, responsabilidades y autoridad para establecer, poner en práctica y mantener el sistema de gestión por valores?</p> <p>Estos representantes, ¿reportan a la alta dirección sobre el desempeño del sistema para su revisión y como referencia para la mejora continua?</p>			<p>La organización debe definir las funciones, las responsabilidades y la autoridad necesarias para una mayor eficacia en el cumplimiento de valores. Igualmente, debe proporcionar los recursos esenciales para su implementación y control. La alta dirección debe asignar el o los representantes con la autoridad y responsabilidad de: (a) asegurar los requerimientos para cumplir con las normas sobre gestión de valores, (b) estar informada del desempeño del sistema de gestión por valores y buscar su mejora continua.</p>

Sección	Punto de Control	Cumplimiento (S/N)	Justificación	Comentarios
4.4.2 Entrenamiento, conocimiento y competencia	<p>¿Se han identificado las necesidades de capacitación?</p> <p>El personal apropiado, ¿ha recibido esa capacitación?</p> <p>El personal cuyas tareas pueden tener impacto en la actuación por valores, ¿tiene la capacidad o ha recibido la capacitación necesaria?</p> <p>Están definidos, establecidos y mantenidos los procedimientos para que los trabajadores estén concientes:</p> <p>¿De la importancia del sistema de gestión por valores?</p> <p>¿De los impactos por la aplicación de valores significativos relacionados con sus actividades de trabajo?</p> <p>¿De alcanzar la conformidad con la política y procedimientos para la gestión por valores?</p>			<p>La organización debe identificar las necesidades de capacitación así como el personal apropiado que la recibe.</p> <p>La organización establece y mantiene procedimientos para que los trabajadores estén concientes de: (a) la importancia de cumplir con la política de gestión por valores, (b) los impactos por valores significativos existentes o potenciales, (c) los papeles y responsabilidades que les compete para alcanzar la conformidad de la política de gestión por valores, (d) las consecuencias potenciales ante el incumplimiento de los procedimientos operativos.</p> <p>En particular, los trabajadores que desarrollan tareas que pueden causar impactos significativos en la gestión por valores, deben contar con la capacitación necesaria para el desempeño de su labor.</p>
4.4.3 Consulta y comunicación	<p>¿Existen los procedimientos para asegurar que las informaciones pertinentes lleguen a los trabajadores correspondientes en la organización?</p> <p>¿Están documentadas las comunicaciones con el personal involucrado?</p> <p>Los trabajadores:</p> <p>¿Están involucrados en el análisis de las políticas y procedimientos para la gestión por valores?</p> <p>¿Son consultados sobre cualquier cambio en relación con la gestión por valores?</p> <p>¿Están representados en asuntos de gestión por valores?</p>			<p>La organización debe contar con los procedimientos que aseguren que la información llegue al personal pertinente. Este proceso debe estar documentado.</p> <p>Los trabajadores deben ser: (a) involucrados en el desarrollo y análisis de las políticas y procedimientos para la gestión por valores, (b) consultados ante cualquier cambio que afecte la actuación por valores en el local de trabajo, (c) representados en asuntos de cumplimiento de valores, (d) informados sobre quién es su representante y quién es el representante de la alta dirección en asuntos de gestión por valores.</p>
4.4.4 Documentación	<p>La organización ¿establece y mantiene información en medios apropiados para describir los componentes del sistema de gestión y su relación entre ellos?</p> <p>La información ¿proporciona orientación sobre la documentación relacionada?</p>			<p>La alta dirección debe establecer y mantener la información en papel o medio electrónico para: (a) describir los elementos claves del sistema de gestión y su interrelación, (b) proporcionar orientación sobre la documentación relacionada.</p>

Sección	Punto de Control	Cumplimiento (S/N)	Justificación	Comentarios
4.4.5 Control de documentos y datos	<p>¿La organización establece y mantiene procedimientos para el control de todos los documentos y datos requeridos por esta lista de verificación?</p> <p>Este control asegura que los documentos y datos:</p> <p>¿Puedan ser localizados?</p> <p>¿Ser analizados periódicamente y revisados cada vez que sea necesario?</p> <p>¿Estén disponibles en todos los locales con operaciones esenciales para el funcionamiento del sistema de gestión?</p> <p>¿Sean removidos oportunamente cuando se trata de documentos y datos obsoletos?</p> <p>¿Sean adecuadamente archivados según propósitos legales o preservar su conocimiento?</p>			<p>La alta dirección debe establecer y mantener procedimientos para el control de los documentos y datos requeridos para la gestión de valores, a fin de asegurar que: (a) puedan ser localizados, (b) sean analizados, revisados y aprobados para su adecuación por personal autorizado, (c) las versiones actualizadas estén disponibles en todos los locales donde se ejecuten operaciones esenciales para la gestión de valores, (d) los documentos y datos obsoletos sean oportunamente removidos y se aseguren contra un uso no previsto, (e) los documentos y datos archivados o retenidos para propósitos legales o preservación de su conocimientos, deben estar adecuadamente identificados.</p>
4.4.6 Control de las operaciones	<p>¿Ha distinguido la organización las operaciones y actividades relacionadas con los riesgos identificados?</p> <p>Respecto a tales operaciones y actividades, la organización:</p> <p>¿Ha establecido y mantiene procedimientos documentados?</p> <p>¿Ha estipulado criterios operacionales en los procedimientos?</p> <p>¿Ha establecido y mantiene procedimientos relativos a los riesgos en bienes, equipos y servicios comunicándolos a los proveedores y contratados?</p> <p>¿Ha establecido y mantiene procedimientos para el diseño de las áreas de trabajo, de los procesos, de las instalaciones, de los equipamientos, incluyendo sus adaptaciones a las capacidades humanas?</p>			<p>La alta dirección debe señalar las operaciones y actividades relativas a los riesgos identificados, planificando tales actividades con opciones como: (a) estableciendo y manteniendo procedimientos documentados, (b) estipulando criterios operacionales en los procedimientos, (c) estableciendo y manteniendo procedimientos relativos a los bienes, equipos y servicios, del mismo modo comunicando a los proveedores y contratados los requisitos pertinentes, (d) estableciendo y manteniendo procedimientos para el diseño de las áreas de trabajo, de los procesos, de las instalaciones, de los equipamientos, de los procedimientos operacionales y de la organización del trabajo.</p>
4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias de incumplimiento de valores	<p>La organización, ¿establece y mantiene planes y procedimientos para atender incidentes y situaciones de emergencia ante incumplimiento de valores?</p> <p>La organización ¿analiza los planes y procedimientos de preparación y atención de emergencia especialmente después</p>			<p>La alta dirección debe establecer y mantener planes y procedimientos para identificar y atender incidentes y situaciones de emergencia. También para prevenir y reducir posibles efectos adversos asociadas a ellas.</p> <p>La organización debe analizar tales planes y</p>

Sección	Punto de Control	Cumplimiento (S/N)	Justificación	Comentarios
	de la ocurrencia de incidentes y situaciones de emergencia? La organización ¿ensaya periódicamente tales procedimientos?			procedimientos en particular después de la ocurrencia de incidentes y situaciones de emergencia de incumplimiento de valores.  La organización debe ensayar periódicamente tales procedimientos.
<b>4.5 Gestión de reclamos</b>				
4.5.1 Sistema de gestión de reclamos	¿Cuenta la organización con un sistema de gestión efectiva de los reclamos provenientes tanto del contexto externo como del interno?			La organización debe contar con un sistema para gestionar los reclamos tanto de los que provienen del exterior como al interior de la organización.
4.5.2 Procedimiento de recepción y atención de reclamos	¿Existe un procedimiento documentado para recibir las reclamaciones, registrarlas, identificarlas, investigarlas, y la forma de efectuar el seguimiento y la revisión?			La organización debe contar y mantener un procedimiento para todos los procesos en cada reclamo permitiendo su registro.
4.5.3 Disponibilidad	¿Está el procedimiento disponible para los representantes del contexto externo como interno?			El procedimiento estará a disposición del público interesado y al interior de la organización.
4.5.4 Alcances de los reclamos	¿Alcanza los reclamos tanto a la alta dirección de la organización como al resto del personal?			El sistema y el procedimiento debe distinguir reclamos referidos tanto al desempeño de la organización como a integrantes de ella.
<b>4.6 Verificación y acción correctiva</b>				
4.6.1 Monitoreo y medición del desempeño	La organización ¿establece y mantiene procedimientos para monitorear y medir periódicamente el desempeño por valores?  Tales procedimientos aseguran:  ¿Mediciones cuantitativas y cualitativas apropiadas?  ¿Monitoreo del grado de cumplimiento de los objetivos por valores?  ¿Medidas que monitoreen la conformidad con los programas de gestión por valores?  ¿Medidas que monitoreen incidentes adversos y otras deficiencias en el desempeño por valores?			La organización debe establecer y mantener procedimientos para monitorear y medir periódicamente el desempeño por valores.  Estos procedimientos deben asegurar: (a) mediciones cuantitativas y cualitativas apropiadas, (b) monitoreo del grado de cumplimiento de los objetivos, (c) medidas de desempeño de la conformidad con los programas de gestión, criterios operacionales y con la legislación y reglamentos, (d) medidas de desempeño de monitoreo de incidentes adversos y otras evidencias de deficiencias, (e) el registro de datos y resultados del monitoreo y medición suficientes para el análisis de acciones

Sección	Punto de Control	Cumplimiento (S/N)	Justificación	Comentarios
	<p>¿Registros de datos y resultados del monitoreo y medición?</p> <p>Si la organización utiliza equipos para este monitoreo y medición, ¿establece y mantiene procedimientos?</p> <p>¿Se registran las actividades de monitoreo y medición así como los resultados?</p>			<p>correctivas y preventivas.</p> <p>La organización debe establecer y mantener procedimientos para el monitoreo y medición del desempeño. Igualmente, mantener los registros y resultados de estas actividades</p>
<p>4.6.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas</p>	<p>Establece y mantiene la organización procedimientos para definir autoridad y responsabilidad para:</p> <p>¿El manejo e investigación de incidentes, o no conformidades?</p> <p>¿Tomar medidas para reducir las consecuencias de los incidentes, o no conformidades?</p> <p>¿Iniciar y concluir acciones correctivas y preventivas?</p> <p>¿Verificar y confirmar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas?</p> <p>Tales procedimientos ¿han sido analizados previamente a su implementación?</p> <p>Las medidas correctivas o preventivas ¿son adecuadas a la magnitud de los problemas?</p> <p>La organización ¿ha documentado los cambios de los procedimientos como consecuencia de las acciones correctivas y preventivas?</p>			<p>La organización de establecer y mantener procedimientos para definir responsabilidad y autoridad para: (a) el manejo e investigación de incidentes y no conformidades, (b) adoptar medidas para reducir las consecuencias de incidentes y no conformidades, (c) iniciar y concluir acciones correctivas y preventivas, (d) confirmar la efectividad de tales acciones.</p> <p>Los procedimientos deben requerir que las acciones correctivas y preventivas propuestas, sean analizadas antes de su implementación.</p> <p>Las acciones correctivas y preventivas deben ser adecuadas a la magnitud de los problemas y proporcional al riesgo en gestión de valores que se haya verificado.</p> <p>La organización debe implementar y registrar cualquier cambio en los procedimientos resultante de acciones correctivas y preventivas.</p>
<p>4.6.3 Registros y gestión de registros</p>	<p>La organización ¿establece y mantiene procedimientos para identificar, mantener y disponer de los registros de gestión de valores, así como los resultados de las auditorías y de los análisis críticos?</p> <p>Tales registros de gestión de valores:</p> <p>¿Son legibles e identificables?</p> <p>¿Permiten su seguimiento hacia las actividades involucradas?</p> <p>¿Son archivados y mantenidos para su pronta recuperación y adecuada protección?</p> <p>¿Son mantenidos de acuerdo a lo necesario para el sistema de</p>			<p>La organización debe establecer y mantener procedimiento para identificar, mantener y disponer de los registros, así como de los resultados de las auditorías y de los análisis críticos.</p> <p>Los registros deben ser legibles e identificables, permitir el seguimiento hacia las actividades involucradas. Deben ser archivados y mantenidos para su pronta recuperación adecuada protección. El periodo de retención debe ser establecido y registrado.</p> <p>Igualmente, los registros deben ser mantenidos según lo apropiado para el sistema de gestión y la</p>

Sección	Punto de Control	Cumplimiento (S/N)	Justificación	Comentarios
	gestión?			organización.
4.6.4 Auditoría interna	<p>La organización, ¿establece y mantiene un programa y procedimiento para auditorías periódicas del sistema de gestión por valores?</p> <p>Tal programa y procedimientos deben permitir determinar que el sistema de gestión:</p> <p>¿Esté o no conforme con las disposiciones planificadas?</p> <p>¿Ha sido o no debidamente implementado y mantenido?</p> <p>¿Es o no efectivo en relación con la política y los objetivos?</p> <p>Igualmente, este programa y procedimientos permiten:</p> <p>¿Analizar los resultados de auditorías anteriores?</p> <p>¿Proporcionar a la alta dirección los resultados de las auditorías?</p> <p>El programa ¿se elabora de acuerdo con las evaluaciones de riesgos y auditorías anteriores?</p> <p>Los procedimientos ¿fijan los alcances, la frecuencia, y las metodologías de las auditorías, así como las responsabilidades y requisitos de conducción e informes?</p> <p>Las auditorías ¿son conducidas por personal ajeno a las actividades que están siendo evaluadas.</p>			<p>La organización debe establecer y mantener un programa y procedimientos para auditorías periódicas del sistema de gestión, con el propósito de: (a) determinar si está o no conforme con las disposiciones planificadas de gestión, (b) ha sido o no debidamente implementado y mantenido, (c) es o no efectivo en el logro de la política y los objetivos de la organización por valores.</p> <p>También si: (a) permite analizar críticamente los resultados de las auditorías anteriores, (b) proporciona a la alta dirección informes sobre los resultados de las auditorías.</p> <p>El programa debe basarse en los resultados de las evaluaciones de riesgos y de los informes de las auditorías anteriores.</p> <p>Los procedimientos deben fijar los alcances de la auditoría, la frecuencia, las metodologías, las competencias, las responsabilidades y requisitos.</p> <p>Es recomendable que las auditorías sean desarrolladas por personal independiente a quienes tienen la responsabilidad directa de la actividad evaluada.</p>
<b>4.7 Revisión por la Dirección</b>				
4.7.1 General	<p>La alta dirección:</p> <p>¿Revisa y analiza periódicamente el sistema de gestión por valores para asegurar que es apropiado y efectivo?</p> <p>¿Cuenta con información debidamente recolectada para desarrollar la evaluación y análisis?</p> <p>¿Evalúa la necesidad de cambios en la política de gestión por valores, según los resultados de la auditoría del sistema de gestión por valores?</p>			<p>La alta dirección de la organización debe revisar el sistema de gestión por valores, previendo el recojo de la información necesaria, a fin de asegurar su adecuación y eficacia. Igualmente debe considerar la necesidad de cambios en la política, los objetivos y componentes del sistema de gestión por valores, en el marco de los resultados de la auditoría del sistema y de la mejora continua.</p>

