

33

**COMUNICACIÓN RESPONSABLE PARA EL CONSUMO CONSCIENTE**

**ISO 26000** 6.4.5 Diálogo social, 6.6.6 Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor, 6.7.3 Marketing justo, informaciones objetivas y no tendenciosas y Prácticas contractuales justas, 6.7.5 Consumo sustentable

**GRI** Aspectos: Salud y Seguridad del cliente - G4 -  
-PR2; Rotulación de Productos e Servicios - G4 -  
-PR3; Comunicaciones de Marketing - G4 -PR6;  
Privacidad del Cliente - G4 -PR8

G4-PR2

**NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DURANTE SU CICLO DE VIDA, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHS INCIDENTES**

- a. Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:
  - incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo;
  - incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e
  - incumplimientos de códigos voluntarios.
- b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

pág. 229

**Aspecto: Comunicaciones de mercadotecnia**

VÉASE EL MANUAL DE APLICACIÓN

Véase la referencia 19.

pág. 234

G4-PR6

**VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO**

- a. Indique si la organización vende productos:
  - prohibidos en determinados mercados;
  - cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público.
- b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.

pág. 235

## Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios

G4-PR3

TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS

- a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos:

|   | SÍ | NO |
|---|----|----|
| Origen de los componentes del producto o servicio   |    |    |
| Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social |    |    |
| Instrucciones de seguridad del producto o servicio  |    |    |
| Eliminación del producto e impacto ambiental o social   |    |    |
| Otros (explíquense)   |    |    |

- b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetas a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.

pág. 231 

## Aspecto: Privacidad de los clientes

G4-PR8

NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES

- a. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en:
- reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y
  - reclamaciones de órganos regulatorios.
- b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado.
- c. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración sobre este tema.

pág. 238 