

31 RELACIONAMIENTO CON EL CONSUMIDOR

ISO 26000 6.3.6 Resolución de quejas, 6.4.5 Diálogo social, 6.7.3 Marketing justo, informaciones objetivas y no tendenciosas y prácticas contractuales justas, 6.7.4 Protección de la salud y seguridad del consumidor, 6.7.6 Atención y soporte al consumidor y solución de reclamos y controversias, 6.7.7 Protección y privacidad de los datos del consumidor, 6.7.8 Acceso a servicios esenciales

GRI Aspectos: Salud y Seguridad del Cliente - G4-PR2; Rotulación de Productos y Servicios - G4-PR4; Comunicaciones de Marketing - G4-PR7; Privacidad del Cliente - G4-PR8



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



NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO

- a. Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, 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. 232

G4-PR7

NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO

- a. Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados 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. 236

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