

# 2008			# 2017	CAMBIO
1	6.1. ALTA DIRECCIÓN	6.1. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN	1	modificación en el nombre
4	6.1.2. Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social	6.1.1. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	2	
5	La Alta Dirección deberá definir y mantener en la organización una Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social, la cual:	La organización debe definir y mantener una Política de Responsabilidad Social. Dicha política deberá:	3	
8	c. Incluirá el compromiso voluntario de integrar, en su estrategia y gestión, aquellos aspectos sociales, laborales, éticos y ambientales que superen las exigencias de la legislación.	a) Incluir el compromiso de integrar los aspectos sociales, ambientales, éticos y de buen gobierno en sus operaciones y estrategia con el objetivo de maximizar el impacto positivo en sus grupos de interés.	4	
9	d. Estará aprobada y firmada por el máximo responsable de la organización.	b) Estar aprobada por el máximo órgano responsable de la organización.	5	
6	a. Estará a disposición de todas las personas que trabajan para la organización y en nombre de ella.	c) Ser comunicada a todas las personas que trabajan para la organización y en nombre de ella.	6	
7	b. Estará a disposición pública.	d) Estar a disposición pública.	7	
10	6.1.3. Código de Conducta	6.1.2. CÓDIGO DE CONDUCTA	8	
11	La Alta Dirección elaborará un Código de Conducta, el cual:	La organización ha de elaborar un Código de Conducta, el cual debe:	9	
14	c. Deberá ser específico de la organización y coherente con sus valores.	a) Ser específico y coherente con sus valores y desarrollar y concretar la Política de Responsabilidad Social.	10	
13	b. Podrá poner a disposición de sus grupos de interés.	b) Ser aprobado por el máximo órgano responsable de la organización.	11	modificación para adecuar a tendencias
15	d. Definirá el canal para resolver dudas, sugerencias o denuncias.	c) Definir el canal o las vías adecuadas para resolver dudas, quejas, reclamaciones, denuncias o sugerencias sobre aspectos relacionados con la Gestión Ética y Socialmente Responsable de la organización. Dicho canal ha de garantizar la ausencia de represalias en su uso así como el seguimiento de las incidencias que se registren.	12	cambio de apartado
16	e. Establecerá las medidas sancionadoras en caso de incumplimiento.	d) Establecer medidas sancionadoras aplicables en caso de incumplimiento.	13	
12	a. Distribuirá a todas las personas que trabajan para la organización y en nombre de ella.	e) Ser conocido y comprendido por las personas que trabajan para la organización y en nombre de ella.	14	
17	La Alta Dirección establecerá los mecanismos que faciliten la elaboración, revisión, comprensión y cumplimiento de este código.	La organización ha de definir los mecanismos que faciliten la revisión, actualización y cumplimiento de este código.	15	
18	6.1.4. Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social	6.1.3. COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	16	modificación en el nombre
19	La Alta Dirección creará un Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social de carácter consultivo que:	La organización ha de establecer un Comité de Responsabilidad Social, de carácter consultivo, que:	17	
20	a. Será nombrado por el máximo responsable de la organización e integrado por las personas que éste designe, debiendo ser representativo de las áreas de gestión de la organización y pudiendo incorporar expertos externos.	a) Es nombrado por el máximo órgano responsable de la organización e integrado por las personas que éste designe, debiendo ser representativo de las áreas de gestión de la organización y pudiendo incorporar expertos externos.	18	
21	b. Asegurará los recursos (humanos, materiales y financieros) para garantizar que el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se establece, implanta y mantiene de forma eficaz alineado con la estrategia y objetivos de la organización.	b) Asegure los recursos (humanos, materiales y financieros) para garantizar que el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se establece, implanta y mantiene de forma eficaz alineado con la estrategia y objetivos de la organización.	19	
22	c. Aprobará el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.	c) Defina el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.	20	
23	d. Supervisará los planes e iniciativas en materia de Responsabilidad Social que se llevan a cabo garantizando el cumplimiento de los objetivos y metas de los mismos.	d) Vele y garantice que el plan de RSE y sus acciones responden a los aspectos materiales y contribuyen a mitigar los riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) identificados por la organización. Además, ha de supervisar la ejecución y el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.	21	modificación ligera del texto
25	f. Asesorará a la Dirección sobre sugerencias, iniciativas y propuestas de mejora.	e) Asesore a la Dirección sobre oportunidades de mercado u operacionales vinculadas a los aspectos ASG.	22	modificación ligera del texto
26	g. Asumirá la responsabilidad sobre la revisión e interpretación de la Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social y el Código de Conducta.	f) Asuma la responsabilidad sobre la revisión e interpretación de la Política de Responsabilidad Social y el Código de Conducta.	23	
27	h. Estará informado de las consecuencias para el sistema de gestión de cualquier cambio en la estructura de la organización.	g) Esté informado de las consecuencias para el Sistema de Gestión de cualquier cambio en la estructura de la organización.	24	
28	i. Se reunirá al menos semestralmente.	h) Se reúna al menos semestralmente.	25	
24	e. Identificará los riesgos legales, sociales, laborales y ambientales que puedan afectar a la organización.	i) Establezca mecanismos de comunicación con el máximo órgano responsable de la organización así como con las comisiones que tengan competencia en aspectos ASG, cuando aplique.	26	nueva introducción
29	6.1.5. Responsable de Gestión Ética / Responsabilidad Social	6.1.4. RESPONSABLE DE GESTIÓN ÉTICA/RESPONSABILIDAD SOCIAL	27	
30	La Alta Dirección nombrará un responsable de Gestión Ética/Responsabilidad Social que tendrá, entre otras, las siguientes funciones:	La organización ha de nombrar un responsable del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable asegurando los siguientes aspectos:	28	
33	c. Presentará al Comité la propuesta de plan, el inventario de iniciativas de Responsabilidad Social, el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés y la categorización de riesgos legales, sociales y ambientales.	a) Que cuenta con las competencias y conocimientos necesarios en materia de gestión de los aspectos ASG.	29	modificación para adecuar a tendencias
34	d. Asesorará tanto a la Dirección como al Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, y a los responsables de las áreas de gestión sobre los aspectos que considere relevantes para el cumplimiento de los objetivos y metas.	b) Que conoce las implicaciones e impactos ASG de la actividad de la organización.	30	modificación para adecuar a tendencias
31	a. Velará por el cumplimiento, seguimiento y coordinación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (incluyendo la Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social y el Código de Conducta).	c) Que vela por la implantación, cumplimiento, seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, coordinando el Comité de Responsabilidad Social.	31	
32	b. Coordinará el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social.		32	
35		6.1.5. GESTIÓN DE RIESGOS	33	nueva introducción

36		La organización ha de llevar a cabo una identificación, análisis y categorización de los principales riesgos ASG que la afectan que será revisada anualmente. Además, ha de diseñar y desarrollar un plan de mitigación de dichos riesgos y medir la eficacia de las acciones puestas en marcha.	34	nueva introducción
37			35	
38	6.1.6. Objetivos e indicadores	6.1.6. PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	36	modificación en el nombre
39	La Alta Dirección establecerá un Plan de Responsabilidad Social con objetivos medibles, comparables y verificables. Se definirán los indicadores de seguimiento correspondientes con el fin de evaluar, al menos anualmente, el cumplimiento del plan.	La organización ha de elaborar un Plan de Responsabilidad Social con objetivos ASG medibles, comparables y verificables	37	
40		Dicho plan debe incorporar una identificación de responsabilidades, plazos de ejecución y recursos aplicables así como los indicadores de seguimiento correspondientes.	38	modificación ligera del texto
41		Anualmente se ha de evaluar el cumplimiento del plan.	39	
48	6.1.8. Seguridad de la información		40	eliminación
49	La organización garantizará la seguridad de la información utilizada y/o conocida de sus grupos de interés desde el inicio de la relación hasta su finalización.		41	eliminación
42	6.1.7. Diálogo con los grupos de interés	6.1.7. RELACIÓN Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	42	modificación en el nombre
43	La Alta Dirección desarrollará un modelo documentado de relación con los grupos de interés. Para ello se definirán los criterios para identificar y clasificar dichos grupos de interés, así como la metodología para detectar sus expectativas y establecer y priorizar los planes de acción y comunicación. Se conservarán evidencias de las comunicaciones.	La organización debe analizar los impactos positivos y negativos producidos por su actividad en relación a sus grupos de interés, tratando de maximizar el valor generado para los mismos. Para ello debe:	43	modificación ligera del texto
44		a) Identificar y clasificar a los grupos de interés.	44	
45		b) Adoptar una metodología para detectar sus expectativas.	45	
46		c) Diseñar y priorizar los planes de acción y comunicación con los mismos.	46	
47		d) Mantener evidencias de los resultados de las acciones puestas en marcha.	47	
50	6.1.9. Política anticorrupción	6.1.8. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN	48	
51	La Alta Dirección establecerá una política pública de lucha contra la corrupción que establecerá, entre otras:	La organización ha de definir una política de lucha contra la corrupción que incluya, entre otras:	49	
52	a. Medidas para la erradicación de prácticas como el soborno o la extorsión.	a) Medidas para la erradicación de prácticas como el soborno o la extorsión.	50	
53	b. Criterios de emisión y recepción de regalos y atenciones.	b) Criterios de emisión y recepción de regalos y atenciones.	51	
54	c. Vías para la detección y limitación de los conflictos de intereses.	c) Vías para la detección y limitación de los conflictos de intereses.	52	
55	d. Transparencia frente a la contribución a partidos políticos.	d) Mecanismos de consulta del personal ante acciones dudosas.	53	
56	e. Mecanismos de consulta del personal ante acciones dudosas.	e) Mecanismos de denuncia contra la corrupción.	54	
57	f. Mecanismos de denuncia contra la corrupción.	La organización debe garantizar que todas las personas con capacidad de decisión conocen y entienden la Política. Se han de mantener evidencias de las acciones emprendidas en caso de incumplimiento.	55	nueva introducción
58	6.1.10. Seguimiento y evaluación	6.1.9. AUDITORÍA INTERNA	56	modificación en el nombre
59	La organización realizará anualmente auditorías internas del sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable para comprobar la correcta aplicación del sistema y su adecuación a los requisitos de esta norma. Para ello:	La organización debe realizar anualmente auditorías internas del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable para comprobar la correcta aplicación y evolución del sistema y su adecuación a los requisitos de esta norma. Para ello debe:	57	
60	a. Se definirán las responsabilidades, criterios de auditoría, métodos y alcance que garanticen la objetividad e imparcialidad de los resultados.	a) Definir en un documento el proceso de auditoría detallando, al menos, las responsabilidades, criterios de auditoría, métodos y alcance que permitan garantizar la objetividad e imparcialidad de los procesos y resultados.	58	modificación ligera del texto
61	b. Se documentarán las desviaciones detectadas y se llevarán a cabo las acciones necesarias para su corrección.	b) Mantener, al menos, los siguientes registros:	59	modificación ligera del texto
62	c. Se elaborará un informe de auditoría que recoja las conclusiones y que será puesto a disposición del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social.	1. Las desviaciones detectadas y las acciones necesarias para su corrección.	60	
63		2. Un informe de auditoría que recoja las conclusiones y que debe ser puesto a disposición del Comité de Responsabilidad Social.	61	
64	6.1.11. Revisión por la Dirección y mejora continua	6.1.10. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA	62	
65	La Alta Dirección revisará el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable al menos anualmente, para asegurarse de su adecuación y eficacia, a través de indicadores de seguimiento y elaboración de planes de mejora continua.	El máximo órgano responsable de la organización debe revisar el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable al menos anualmente para asegurarse de su adecuación y eficacia, a través de indicadores de seguimiento y de la elaboración de planes de mejora continua.	63	
66	La información de entrada para la revisión será al menos:	La información de entrada para la revisión será al menos:	64	
67	a. Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social.	a) Política de Responsabilidad Social.	65	
68	b. Código de Conducta.	b) Código de Conducta.	66	
69	c. Composición y actuaciones del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social.	c) Composición y actuaciones del Comité de Responsabilidad Social.	67	
70	d. Plan de Responsabilidad Social.	d) Plan de Responsabilidad Social.	68	
71	e. Objetivos e indicadores.		69	eliminación
71.1		e) Gestión de riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno	70	nueva introducción
71.2	f. Modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.	f) Resultados principales de los procesos de diálogo con grupos de interés	71	modificación ligera del texto
72	g. Informes de auditoría.	f) Informes de auditoría.	72	
73	h. Acciones correctivas y preventivas puestas en marcha.	g) Acciones correctivas puestas en marcha.	73	modificación ligera del texto
74		h) Informe de Responsabilidad Social	74	nueva introducción
75	6.1.12. Informe de Responsabilidad Social y comunicación	6.1.11. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	75	modificación en el nombre

76	La Alta Dirección presentará, al menos cada dos años, un informe de la situación de la Responsabilidad Social en su organización, el cual:	La organización ha de poner a disposición pública la información ASG relevante relativa a su actividad, impactos y resultados de las acciones llevadas a cabo a través de los medios que tenga a su alcance y garanticen una máxima transparencia.	76	modificación para adecuar a tendencias
77	a. Incluirá el perfil de la organización, la estrategia y gestión de la Responsabilidad Social, los mecanismos de diálogo con los grupos de interés y los principales indicadores económicos, sociales y ambientales.	Periódicamente, la organización debe publicar un informe de desempeño ASG que incluya, como mínimo, la siguiente información:	77	
78	b. Estará a disposición pública.	a) El perfil de la organización.	78	
79		b) Gobierno corporativo y compromisos.	79	
80		c) Estrategia y plan RSE (enfoque y resultados).	80	
81		d) Principales indicadores ASG.	81	
127	6.4. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN	6.2. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN	82	
128	6.4.1. Derechos Humanos	6.2.1. DERECHOS HUMANOS	83	
129	La organización evidenciará que en materia de Derechos Humanos lleva a cabo un control y seguimiento del cumplimiento de los mismos en su relación con el personal de la organización, con atención especial a los ligados a la actividad empresarial, tales como:	La organización debe respetar los derechos humanos. Para ello ha de llevar a cabo un control y seguimiento del cumplimiento de los mismos en relación con las personas que trabajan en la organización y en nombre de ella así como con los distintos colectivos con los que se relaciona en el desempeño de su actividad. Debe disponer, en función de su tamaño y circunstancias, de los siguientes elementos:	84	
130	a. Derecho de asociación (libertad de sindicación y derecho a la negociación colectiva).	a) Un compromiso público, y al más alto nivel, de asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos, al menos en lo que respecta a:	85	modificación para adecuar a tendencias
131	b. Derechos de la infancia y la juventud (supresión de la explotación infantil y trabajos forzados).	1. Derechos de la infancia y la juventud, entre ellos supresión de la explotación infantil y trabajos forzados.	86	
132	c. Derecho a unas condiciones de empleo equitativas y satisfactorias.	2. Derecho de asociación, principalmente libertad de sindicación y derecho a la negociación colectiva.	87	
133		3. Derecho a unas condiciones de empleo equitativas y satisfactorias.	88	
134		b) Un procedimiento para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo aborda su impacto sobre los derechos humanos en todas sus operaciones y actividades.	89	modificación para adecuar a tendencias
135		c) Unos procesos que permitan reparar, en la medida de lo posible, las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que hayan provocado o contribuido a provocar.	90	modificación para adecuar a tendencias
144	6.4.3. Igualdad de oportunidades y no discriminación	6.2.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN	91	
145	La organización garantizará el respeto del Principio de Igualdad de Oportunidades, de forma específica en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución. Asimismo, se garantizará la ausencia de discriminación por circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura, entre otras. Y controlará expresamente que su personal no sea destinatario de conductas no deseadas que tengan como objetivo o consecuencia el atentado contra la dignidad o la creación de un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.	La organización ha de garantizar, mediante el despliegue de políticas y procedimientos, el respeto del Principio de Igualdad de Oportunidades, en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución de todas las personas que trabajan en la organización. Debe contemplar específicamente, según corresponda, la ausencia de discriminación por circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual o cultura, entre otras. Se han de mantener evidencias de las acciones que se hayan derivado de dichas políticas y procedimientos, indicando el departamento implicado, el responsable de su ejecución, el objetivo, los resultados obtenidos y la fecha de implantación.	92	modificación ligera del texto
136	6.4.2. Gestión de la diversidad	6.2.3. GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN	93	modificación en el nombre
137	Se identificarán los distintos perfiles de diversidad presentes en la organización, priorizando sus expectativas y necesidades y estableciendo planes de acción que garanticen una gestión responsable de dicha diversidad.	La organización debe llevar a cabo una gestión activa de la diversidad, para ello desarrollará las siguientes acciones:	94	
138		a) Identificación y análisis de los perfiles de diversidad.	95	modificación ligera del texto
139		b) Identificación de las necesidades y expectativas de cada uno de ellos.	96	modificación ligera del texto
140		c) Definición de un plan de acción en función de los resultados obtenidos.	97	modificación ligera del texto
141		d) Seguimiento de los resultados de las acciones llevadas a cabo.	98	modificación ligera del texto
142		e) Revisión, al menos cada tres años, del plan de acción.	99	modificación ligera del texto
143		La organización debería tratar, en la medida de lo posible, de fomentar la incorporación de perfiles poco representados en la organización o con una reducida participación en el mercado de trabajo.	100	nueva introducción
146	6.4.4. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	6.2.4. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.	101	
147	La organización facilitará la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que la integran mediante políticas activas de las que mantendrá registros de resultados.	La organización debe definir un plan de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, en el que se incluyan aquellas acciones que mejor respondan a las necesidades y expectativas de las personas que trabajan para la organización. Se ha de informar a todas las personas de la organización de dicho plan y mantener un registro de utilización y resultados de las acciones definidas. Al menos cada tres años, se debe actualizar el plan en función de los niveles de satisfacción y uso detectados.	102	modificación ligera del texto
154	6.4.6. Descripción del puesto de trabajo	6.2.5. DISEÑO Y ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	103	modificación en el nombre
155	La organización mantendrá actualizada y a disposición de las personas que trabajan en ella la descripción de los puestos de trabajo.	La organización ha de mantener actualizado un organigrama en el que se refleje su estructura.	104	
156	Dicha descripción incluirá los requisitos del puesto, responsabilidades, dependencias jerárquicas y funcionales así como los sistemas y parámetros de evaluación del desempeño.	La organización debe aportar información actualizada a todas las personas sobre sus funciones, responsabilidades y líneas de reporte, así como los parámetros de evaluación de su desempeño con el objetivo de garantizar un trato justo y claro.	105	

157		La organización se ha de comprometer a introducir paulatinamente objetivos ASG en dicha evaluación del desempeño.	106	nueva introducción
161	6.4.8. Seguimiento del clima laboral	6.2.6. SEGUIMIENTO DEL CLIMA LABORAL	107	
162	La organización llevará a cabo una evaluación del clima laboral al menos cada tres años, analizará los resultados y pondrá en marcha los mecanismos necesarios para su mejora continua.	La organización debe llevar a cabo una evaluación del clima laboral, al menos cada tres años, analizando los resultados y poniendo en marcha los mecanismos y planes de acción necesarios para su mejora continua.	108	
148	6.4.5. Seguridad y salud laboral	6.2.7. SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO	109	modificación en el nombre
149	La organización desarrollará los mecanismos que garanticen la seguridad y salud en su actividad, que habrá de quedar integrada en todas sus áreas de gestión. Asimismo garantizará el cumplimiento de las disposiciones en materia de prevención de riesgos laborales.	La organización debe garantizar la salud y bienestar de todas las personas que trabajan en la organización o en nombre de ella, para ello debe:	110	
150		a) Llevar a cabo un diagnóstico de riesgos laborales para las instalaciones y los distintos puestos de trabajo, incluyendo los psicosociales.	111	modificación para adecuar a tendencias
151		b) Implementar las mejoras necesarias para garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable a través de un plan de acción anual con objetivos concretos.	112	modificación para adecuar a tendencias
152		c) Dar formación a todos los empleados y personas que trabajen en nombre de la organización sobre los temas de ergonomía, salud laboral, seguridad e higiene, y hábitos de vida saludable que sean de aplicación en cada caso	113	modificación para adecuar a tendencias
153		d) Facilitar información de seguridad de las instalaciones a las personas que desarrollen alguna actividad en las mismas.	114	modificación para adecuar a tendencias
158	6.4.7. Formación y fomento de la empleabilidad	6.2.8. FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD	115	
159	Se deberán evaluar periódicamente las necesidades de formación, estableciendo los programas necesarios para que los empleados actualicen y desarrollen sus competencias, de acuerdo con los objetivos generales de la organización.	La organización ha de evaluar periódicamente las necesidades de formación, estableciendo los programas necesarios para que los empleados actualicen y desarrollen sus competencias y conocimientos, de acuerdo con los objetivos generales de la organización.	116	
160	La organización asegurará que los empleados reciben información acerca del Código de Conducta así como de aquellos aspectos relacionados con el sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable que incidan en sus áreas de responsabilidad o que sean de interés general.		117	cambio de apartado
163	6.4.9. Reestructuración responsable	6.2.9. REESTRUCTURACIÓN RESPONSABLE	118	
164	En caso de reestructuración, la organización ha de tener en cuenta las necesidades, intereses y demandas de las partes afectadas por el proceso, reduciendo en la medida de lo posible los impactos negativos asociados.	En caso de reestructuración, la organización ha de tener en cuenta las necesidades, intereses y demandas de las partes afectadas por el proceso, reduciendo, en la medida de lo posible, los impactos negativos asociados.	119	
165	6.4.10. Canal de resolución de conflictos		120	cambio de apartado
166	La organización pondrá a disposición de todas las personas que la integran las vías adecuadas para dirigir sus sugerencias, quejas o denuncias sobre aspectos relacionados con la Gestión Ética y Socialmente Responsable de la organización. Se mantendrá un registro de las entradas y las medidas puestas en marcha para su resolución, así como de su eficacia.		121	cambio de apartado
82	6.2. CLIENTES	6.3 CLIENTES	122	
83	6.2.1. Investigación, desarrollo e innovación responsable	6.3.1. INNOVACIÓN RESPONSABLE	123	modificación en el nombre
84	La organización debe proporcionar productos y servicios responsables y competitivos, para lo cual establecerá un compromiso continuo con la Investigación, el Desarrollo y la Innovación (I+D+i), incluyendo en la elaboración del producto o el diseño del servicio criterios éticos, laborales, sociales y ambientales.	La organización debe proporcionar productos y servicios responsables y competitivos. Para ello ha de incluir en el diseño y desarrollo, criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) fomentando la innovación responsable.	124	modificación ligera del texto
85	6.2.2. Principios de calidad	6.3.2. CALIDAD Y EXCELENCIA	125	modificación en el nombre
86	Los principios de calidad tanto en la puesta a disposición del producto como en la prestación del servicio han de formar parte de la cultura organizativa con el objetivo de lograr la máxima satisfacción de los clientes o consumidores.	La organización ha de garantizar que su actividad se desarrolla de acuerdo a altos estándares de calidad. Para ello, la organización debe llevar a cabo las siguientes acciones:	126	modificación para adecuar a tendencias
87	La organización realizará evaluaciones de la satisfacción del cliente, analizando los resultados y poniendo en marcha las medidas de mejora oportunas.	a) Hacer público el compromiso del máximo órgano responsable en materia de calidad.	127	modificación para adecuar a tendencias
88		b) Entregar de información a todas las personas que trabajan en la organización y en nombre de ella sobre los principios de calidad definidos, siendo necesaria formación en aquellos perfiles en los que debido a la tarea que desempeñen tengan una mayor incidencia en la calidad del producto o servicio suministrado por la organización.	128	modificación para adecuar a tendencias
89		c) Realizar evaluaciones de la satisfacción de los clientes, análisis de los resultados y elaboración de planes de acción para la mejora.	129	modificación para adecuar a tendencias
90		d) Disponer de un sistema para admitir, tramitar y registrar reclamaciones e incidencias que registre las causas, la respuesta y el tratamiento dado para su resolución. En caso de registrarse defectos o fallos una vez entregado el producto o servicio, se ha de informar al cliente y llevar a cabo las medidas de reparación o reposición necesarias.	130	cambio de apartado
91	6.2.3. Buenas prácticas en las relaciones comerciales	6.3.3. INFORMACIÓN RESPONSABLE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	131	modificación en el nombre
92	La organización presentará en todo momento una información clara y honesta de su oferta comercial. Para ello dispondrá de los siguientes aspectos:	La organización debe presentar en todo momento una información clara y honesta de sus productos y servicios en las comunicaciones con sus clientes. Para ello ha de supervisar y garantizar que se cumplan los siguientes aspectos:	132	

93	a. Identificación clara e inequívoca del producto o servicio y la oferta comercial.	a) Identificación clara e inequívoca del producto o servicio.	133	
94	b. El contrato, que incluirá precio, condiciones de pago y entrega.	b) Oferta comercial, incluyendo precio completo y condiciones tanto de pago como de entrega.	134	
95	c. Garantía y servicio postventa (siempre que proceda).	c) Especificaciones técnicas del producto o servicio en lo que se refiere a recomendaciones, riesgos o impactos sobre la salud, la seguridad y el medio ambiente, así como las condiciones de uso y conservación.	135	cambio de apartado
96	d. Un sistema documentado para admitir, tramitar y registrar, las reclamaciones de los clientes, incluyendo las causas, el tratamiento dado y la respuesta.		136	cambio de apartado
97	6.2.4. Seguridad del producto o servicio		137	eliminación
98	La organización velará por la seguridad del producto o servicio que pone a disposición de los clientes y consumidores. Para ello:		138	
99	a. Asegurará que se establecen las especificaciones técnicas del producto o servicio, incluyendo las de salud, seguridad y medio ambiente, así como las condiciones de uso y conservación y que se traslada esta información debidamente al cliente.		139	cambio de apartado
100	b. Si se descubrieran defectos en el diseño, fabricación o distribución en cualquier momento después del suministro, se informará y se adoptarán las medidas para su reparación o reposición.		140	cambio de apartado
101	6.2.5. Accesibilidad	6.3.4. ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS	141	modificación en el nombre
102	La organización promoverá la accesibilidad global en sus productos, servicios e instalaciones mediante la identificación, puesta en marcha y seguimiento de acciones concretas.	La organización ha de analizar los diferentes tipos de clientes actuales y potenciales, consumidores de sus productos y usuarios de sus servicios con dos objetivos fundamentales:	142	
103		a) Detectar y gestionar los elementos que dificultan o impiden el correcto acceso a dichos productos y servicios.	143	modificación para adecuar a tendencias
104		b) Identificar y gestionar los riesgos derivados del uso del producto o servicio que puedan suponer un impacto no deseado en públicos vulnerables	144	modificación para adecuar a tendencias
105		En función de dicha identificación se debe definir, implementar y dar seguimiento a acciones concretas encaminadas a mejorar el acceso de los clientes a dichos productos y servicios.	145	modificación para adecuar a tendencias
106	6.2.6. Publicidad responsable	6.3.5. PUBLICIDAD Y MARKETING RESPONSABLE	146	modificación en el nombre
107	La organización establecerá principios y prácticas de publicidad responsable que serán conocidos por el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social y los departamentos afectados, e incorporarán el tratamiento que se aplicará en caso de su incumplimiento. Estos principios y prácticas serán de aplicación en el proceso de captación comercial.	La organización debe establecer los principios que han de guiar sus acciones de publicidad y marketing en lo que respecta a la promoción del producto o servicio. Estos principios deber considerar, al menos, los siguientes aspectos:	147	
108		a) Protección de públicos vulnerables.	148	modificación para adecuar a tendencias
109		b) Obtención y custodia responsable de datos personales.	149	modificación para adecuar a tendencias
110		c) Criterios responsables de selección de elementos de marketing, incluidos materiales o desarrollo de eventos.	150	modificación para adecuar a tendencias
111		d) Relación con los medios de comunicación.	151	modificación para adecuar a tendencias
112		e) Lenguaje y tono de las comunicaciones.	152	modificación para adecuar a tendencias
113		En caso de incumplimiento de dichos principios, se han de mantener evidencias del tipo de incumplimiento, alcance del mismo y acción llevada a cabo para resolverlo.	153	modificación para adecuar a tendencias
114		6.3.6. CONSUMO RESPONSABLE	154	nueva introducción
115		La organización debe llevar a cabo acciones de sensibilización con los clientes en lo que respecta al uso y consumo responsable de sus productos o servicios o cualquier otro aspecto relacionado con la sostenibilidad del sector en el que opera. Se han de mantener evidencias de las acciones llevadas a cabo, su alcance, objetivo e impactos logrados.	155	nueva introducción
116	6.3. PROVEEDORES	6.4. PROVEEDORES Y CADENA DE SUMINISTRO	156	modificación en el nombre
117	6.3.1. Compras responsables	6.4.1. COMPRAS RESPONSABLES	157	
118	La organización definirá sus criterios de compra responsable en función de los aspectos éticos, laborales, sociales y ambientales que considere oportunos y que superen los requisitos legales aplicables.	La organización debe definir sus criterios de compra responsable en función de las mejores prácticas ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) que estén a su alcance y que superen los requisitos legales aplicables.	158	
119	6.3.2. Sistema de diagnóstico y evaluación	6.4.2. SISTEMA DE EVALUACIÓN	159	modificación ligera del texto
120	La organización establecerá un sistema de diagnóstico y clasificación de los proveedores en función de los distintos niveles de riesgo.	La organización ha de llevar a cabo una evaluación y clasificación de sus proveedores en función del nivel de relevancia que estos tengan para la actividad de la organización. Dicha clasificación debe determinar las actuaciones a llevar a cabo en materia de seguimiento y control de proveedores.	160	modificación ligera del texto
121	Asimismo, la organización establecerá una metodología de evaluación de proveedores basada en los criterios de compras responsables previamente definidos que cubra progresivamente a los distintos grupos de riesgo detectados.		161	
122		6.4.3. HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES	162	modificación ligera del texto
123		La organización debe desarrollar un análisis y homologación de proveedores aplicando los criterios de compras responsables establecidos, según los resultados de la evaluación y clasificación de los mismos. Se ha de mantener un documento que recoja la metodología de homologación definida.	163	modificación ligera del texto
124	6.3.3. Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora	6.4.4. FOMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS, MEDIDAS DE APOYO Y MEJORA	164	

125	La organización, en la medida de sus posibilidades, colaborará con sus proveedores en la mejora continua de los resultados obtenidos en el proceso de diagnóstico y evaluación.	La organización debe trasladar a sus proveedores, de manera transparente sus compromisos y expectativas respecto a su relación comercial	165	nueva introducción
126		Asimismo, la organización ha de colaborar con sus proveedores en fomentar su conocimiento y mejora de procesos en materia de responsabilidad social.	166	
167	6.5. ENTORNO SOCIAL	6.5. ENTORNO SOCIAL E IMPACTO EN LA COMUNIDAD	167	modificación en el nombre
168	6.5.1. Evaluación y seguimiento de impactos	6.5.1. MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL	168	modificación en el nombre
169	La organización tendrá en cuenta las repercusiones que tienen sus actividades en las comunidades en las que opera. Para ello identificará los impactos sociales, tanto positivos como negativos, de su actividad y adoptará las medidas oportunas para mejorar su contribución a la sociedad.	La organización debe tener en cuenta las repercusiones que tienen sus procesos de negocio, proyectos y actividades, en las comunidades en las que opera. Para ello, ha de identificar y evaluar sus impactos sociales, tanto positivos como negativos, actuales y potenciales, desarrollando planes de acción y medidas concretas para cada uno de ellos.	169	modificación ligera del texto
170		Esta identificación y evaluación debe revisarse anualmente y siempre que se produzcan cambios significativos en la organización.	170	nueva introducción
171	6.5.2. Transparencia con el entorno		171	eliminación
172	La organización velará por la transparencia en su actividad con respecto a su entorno social, facilitando cauces de comunicación y cooperación con los grupos de interés.		172	
173	6.5.3. Acción social	6.5.2. INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD	173	modificación en el nombre
174	En el caso de que la organización realice acciones solidarias o de acción social, elaborará anualmente un informe que las especifique. Dicho informe incluirá los resultados obtenidos de acuerdo con la importancia social o económica de las mismas.	La organización se debería involucrar, en la medida de sus posibilidades, en el desarrollo de acciones sociales y solidarias, considerando de manera prioritaria, a la comunidad en la que opera.	174	
175		Estas acciones han de estar alineadas con su visión estratégica y los valores de la organización y se debería procurar la participación de los empleados a través de, entre otras, acciones de voluntariado.	175	nueva introducción
176		En el caso de que la organización realice acciones de inversión en la comunidad, se debe informar al Comité de Responsabilidad Social sobre sus resultados, de acuerdo al impacto social, ambiental y económico de las mismas, al menos una vez al año.	176	
177	6.6. ENTORNO AMBIENTAL	6.6. ENTORNO AMBIENTAL	177	
178	6.6.1. Prevención de la contaminación y estrategia frente al cambio climático		178	eliminación
179	La organización se comprometerá públicamente a prevenir la contaminación generada por sus operaciones y productos, incluyendo estrategias contra el cambio climático, así como a mejorar de forma continua su desempeño ambiental favoreciendo el objetivo global de desarrollo sostenible.		179	eliminación
180	6.6.2. Identificación de actividades e impactos	6.6.1. IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES E IMPACTOS AMBIENTALES	180	
181	La organización identificará, registrará y evaluará aquellos aspectos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medio ambiente.	La organización debe tener en cuenta el impacto que sus procesos, actividades, productos y servicios causan o pueden causar sobre el medio ambiente en el que esta opera, considerando a su cadena de suministro.	181	
182		Para ello la organización ha de identificar y evaluar aquellos aspectos asociados a su operativa así como sus impactos significativos sobre el medio ambiente, con el objetivo de gestionarlos y minimizarlos. Entre los aspectos ambientales tanto directos como indirectos que podrán identificarse se encuentran:	182	modificación para adecuar a tendencias
183		a) Consumos de materias primas, agua y energía, entre otras.	183	modificación para adecuar a tendencias
184		b) Generación de residuos.	184	modificación para adecuar a tendencias
185		c) Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), otros gases contaminantes y partículas, entre otros.	185	modificación para adecuar a tendencias
186		d) Emisiones acústicas.	186	modificación para adecuar a tendencias
187		e) Vertidos sobre el agua o el suelo.	187	modificación para adecuar a tendencias
188		f) Afecciones a la biodiversidad y a los espacios naturales.	188	modificación para adecuar a tendencias
189		La identificación de aspectos e impactos ambientales se ha de revisar anualmente y siempre que se produzcan cambios significativos en la organización que puedan afectar a sus resultados.	189	modificación para adecuar a tendencias
190	6.6.3. Programa de gestión ambiental	6.6.2. PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	190	
191	La organización establecerá un programa de gestión con objetivos y metas medibles y coherentes con su compromiso ambiental para sus plantas o centros de trabajo con el objetivo de mejorar los impactos en el entorno producidos por sus actividades.	La organización debe establecer un programa de gestión ambiental operativo y específico para sus centros de trabajo, alineado y coherente con el compromiso ambiental de la organización y su plan de RSE.	191	modificación ligera del texto
192	Este programa se revisará anualmente y siempre que se produzcan cambios en la organización que pudieran afectar a la identificación vigente.	Este programa ha de incluir objetivos y metas medibles, que permitan monitorizar adecuadamente los aspectos, prevenir y gestionar los impactos en el entorno producidos por sus actividades y procesos.	192	
193		Este programa se revisará anualmente y siempre que se produzcan cambios en la organización que pudieran afectar a la identificación vigente.	193	
194	6.6.4. Plan de riesgos	6.6.3. PLAN DE RIESGOS AMBIENTALES	194	

195	La organización establecerá un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a su actividad, así como para mitigar los impactos adversos en el entorno.	La organización debe disponer de un plan de contingencias ambientales que permita evaluar, prevenir y gestionar a nivel operativo las posibles situaciones de emergencia ambiental, incidentes y accidentes potenciales asociados a su actividad.	195	modificación ligera del texto
196	El plan incluirá registros de casos de accidentes, incidentes y situaciones de emergencia, así como las medidas tomadas para su corrección y prevención.	Se han de mantener registros de dichos eventos, las medidas puestas en marcha para su corrección y prevención, así como para la reducción de sus impactos y efectos adversos en el entorno.	196	
197	Este plan se revisará anualmente y siempre que se produzcan cambios en la organización que pudieran afectar a la identificación vigente.		197	
198		6.6.4. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO	198	nueva introducción
199		La organización se debe comprometer de manera específica con la lucha contra el cambio climático. Para ello ha de definir una estrategia, adecuada a los aspectos e impactos significativos identificados por la organización, a través de la cual se pongan en marcha acciones concretas de reducción de emisiones de GEI. Se deben mantener evidencias de los resultados obtenidos.	199	nueva introducción
200	6.6.5. Comunicación ambiental		200	eliminación
201	La organización informará, al menos cada dos años, sobre los aspectos ambientales asociados a su actividad.		201	eliminación
202	6.7. INVERSORES	6.7. INVERSORES	202	
203	6.7.1. Buen Gobierno	6.7.1. BUEN GOBIERNO, PROPIEDAD Y GESTIÓN	203	modificación en el nombre
204	La relación de la organización con cualquiera de sus inversores, seguirá los principios rectores de transparencia, lealtad, y creación de valor de forma sostenible. Para ello formalizará un protocolo de relaciones con inversores o Código de Buen Gobierno, que pondrá a disposición de los mismos.	La relación de la organización con sus inversores debe seguir los principios rectores de transparencia, lealtad y creación de valor de forma sostenible. Para ello, ha de formalizar un protocolo de relaciones con inversores o Código de Buen Gobierno, que debe ser puesto a disposición de los mismos.	204	
205	En dicho protocolo, la organización definirá al menos los siguientes elementos:	En dicho protocolo, la organización debe definir al menos los siguientes elementos:	205	
206	a. Las relaciones entre propiedad y gestión de la organización.	a) Las relaciones entre propiedad y gestión de la organización.	206	
207	b. El contenido de la información periódica que se pondrá a disposición de los inversores.	b) El contenido de la información periódica que se pondrá a disposición de los inversores.	207	
208	c. La frecuencia de dicha información.	c) La frecuencia de dicha información.	208	
209	d. Las vías puestas a disposición del inversor para solicitar y recibir información en cualquier momento.	d) Las vías puestas a disposición del inversor para solicitar y recibir información en cualquier momento.	209	
210	6.7.2. Transparencia de la información	6.7.2. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN	210	
211	La organización deberá hacer públicas y accesibles sus cuentas anuales.	La organización debe hacer públicas y accesibles sus cuentas anuales.	211	
212	6.8. COMPETENCIA	6.8. COMPETENCIA	212	
213	6.8.1. Competencia leal	6.8.1. COMPETENCIA LEAL	213	
214	La organización respetará los derechos de propiedad de sus competidores, fomentando acudir a acuerdos entre las partes o fórmulas de arbitraje, como vía de resolución de diferencias al respecto. Asimismo, la organización no utilizará acciones indebidas para recabar información sobre sus competidores. Se mantendrá un registro actualizado que recabe las denuncias y requerimientos realizados por los competidores. La organización no difundirá información falseada o tendenciosa en contra de sus competidores.	La organización ha de respetar los derechos de propiedad de sus competidores, no utilizar acciones indebidas para recabar información sobre ellos y no difundir información falseada o tendenciosa en su contra. En caso de diferencias o disputas en este sentido, se debería fomentar acudir a acuerdos entre las partes o fórmulas de arbitraje como vía de resolución. La organización ha de mantener evidencias de las denuncias y requerimientos específicos relacionados con asuntos de competencia y el tratamiento dado en cada caso.	214	modificación ligera del texto
215	6.8.2. Cooperación y alianzas	6.8.2. COOPERACIÓN Y ALIANZAS	215	
216	La organización fomentará la incorporación a asociaciones y foros de interés común, que sirva de encuentro con sus competidores y de intercambio de experiencias.	La organización debe fomentar la incorporación a asociaciones y foros de interés común, que sirvan de encuentro con sus competidores, de intercambio de experiencias y de vías de colaboración conjunta para promover mejores estándares de gestión responsable y liderazgo empresarial en el fomento del desarrollo sostenible. La organización ha de mantener evidencias de las acciones principales llevadas a cabo, indicando el interlocutor o departamento encargado de liderar la relación así como los resultados o impactos conseguidos.	216	modificación para adecuar a tendencias
217	6.9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	6.9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	217	
218	6.9.1. Cumplimiento de la legislación y normativa	6.9.1. CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA	218	cambio de apartado
219	El compromiso con la Gestión Ética y Socialmente Responsable supone ir más allá de lo que la legislación establece. La Alta Dirección garantizará el seguimiento y control de todos aquellos requisitos legales que afectan a su actividad, incluyendo la legislación y normativa que sea específica de su sector, entorno local, ambiental, social y laboral allí donde opere. Para ello, la organización mantendrá actualizada la identificación de la legislación y normativa aplicable.	La organización debe garantizar el seguimiento y control de los requisitos legales relevantes que afectan a su actividad, incluyendo la legislación y normativa que sea específica de su sector, entorno local, ambiental, social y laboral allí donde opere. Para ello, la organización ha de mantener actualizada la identificación de la legislación y normativa aplicable, estableciendo un sistema de cumplimiento y prevención de delitos.	219	nueva introducción
220		6.9.2. FISCALIDAD RESPONSABLE	220	nueva introducción
221		La organización debe hacer público un desglose de los impuestos satisfechos, relacionándolo con el volumen de actividad desarrollado en el país donde esta opere.	221	nueva introducción
222	6.9.1. Colaboración con las Administraciones	6.9.3. COLABORACIÓN Y ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS	222	modificación en el nombre
223	La organización establecerá los canales de comunicación y diálogo que considere convenientes con las Administraciones con las que se relacione con el fin de cooperar en el desarrollo de una cultura de Gestión Ética y Socialmente Responsable en la comunidad donde opera.	La organización ha de mantener los canales de comunicación y diálogo que considere convenientes con las Administraciones Públicas con las que se relacione, con el fin de cooperar en el desarrollo de alianzas público privadas que fomenten una cultura de Gestión Ética y Socialmente Responsable en la comunidad donde opera.	223	