

7.5.3 Tipos de comunicación sobre responsabilidad social

Existen muchos tipos de comunicación relacionados con la responsabilidad social. Algunos ejemplos incluyen:

- reuniones y conversaciones con partes interesadas;
- comunicación con partes interesadas en asuntos específicos o proyectos de responsabilidad social. Cuando sea posible y adecuado, dicha comunicación debería involucrar el diálogo con las partes interesadas;
- comunicación entre la dirección y empleados o miembros de la organización para elevar la toma de conciencia general y el apoyo a la responsabilidad social y las actividades relacionadas. Dicha comunicación generalmente es más eficaz cuando incluye diálogo;
- actividades en equipo enfocadas a la integración de la responsabilidad social en toda la organización;
- comunicación con las partes interesadas en lo que concierne a reclamaciones sobre la responsabilidad social relacionadas con las actividades de la organización. Estas reclamaciones pueden verificarse mediante una revisión y aseguramiento internos. Para aumentar la credibilidad estas reclamaciones podrían ser verificadas por un aseguramiento externo. Cuando sea adecuado, las comunicaciones deberían proporcionar oportunidades para la retroalimentación por las partes interesadas;
- comunicación con los proveedores acerca de los requisitos de responsabilidad social asociados a las adquisiciones;
- comunicación al público acerca de las emergencias que tienen consecuencias para la responsabilidad social. Antes de las emergencias, la comunicación debería pretender aumentar la toma de conciencia y la preparación. Durante las emergencias, debería mantener informadas a las partes interesadas y proporcionar información sobre las acciones adecuadas;
- comunicación relacionada con los productos, como las etiquetas, información del producto y otra información para el consumidor. Las oportunidades para la retroalimentación pueden mejorar esta forma de comunicación;
- artículos sobre aspectos de responsabilidad social en revistas o boletines dirigidos a las organizaciones pares;
- anuncios u otras declaraciones públicas para promover algún aspecto de la responsabilidad social;
- presentaciones a los organismos gubernamentales o encuestas públicas, y
- presentación periódica de informes públicos, con oportunidades de retroalimentación por las partes interesadas (véase el recuadro 15).

En comunicación se pueden utilizar muchos métodos y medios. Entre otros están las reuniones, eventos públicos, foros, informes, boletines, revistas, póster, anuncios publicitarios, cartas, correo de voz, presentaciones en vivo, video, sitios *web*, *podcasts* (transmisiones de audio a través de la *web*), *blogs* (foros de discusión en la *web*), material adjunto en productos y etiquetas. También es posible comunicar a través de los medios de difusión, mediante comunicados de prensa, entrevistas, editoriales y artículos.

Recuadro 15 — Informes sobre responsabilidad social

Una organización debería, a intervalos adecuados, informar a las partes interesadas afectadas sobre su desempeño en responsabilidad social. Un número creciente de organizaciones informan periódicamente a las partes interesadas acerca de su desempeño relacionado con la responsabilidad social. Los informes a las partes interesadas se pueden hacer de muchas maneras diferentes, incluyendo reuniones con ellas, cartas describiendo las actividades de la organización en materia de responsabilidad social durante un período definido, información en el sitio web e informes periódicos sobre responsabilidad social.

En la información a las partes interesadas, una organización debería incluir información acerca de sus objetivos y desempeño en las materias fundamentales y asuntos pertinentes de la responsabilidad social. Debería describir cómo y cuándo las partes interesadas han estado involucradas en la información sobre responsabilidad social de la organización.

La organización debería proporcionar una imagen justa y completa de su desempeño en responsabilidad social, incluyendo los logros y las dificultades y la forma en la cual las dificultades serán abordadas.

Una organización podría elegir informar en un mismo momento sobre todas sus actividades en conjunto, o informar separadamente respecto de una localización o sitio en particular. Los grupos de comunidades, en general, consideran que los informes más pequeños, para un lugar específico, son más útiles que los informes de las organizaciones completas.

La publicación de un informe de responsabilidad social puede ser un aspecto valioso de las actividades de responsabilidad social de una organización. Al preparar un informe de responsabilidad social, la organización debería tomar en cuenta lo siguiente:

- el alcance y escala del informe deberían ser adecuados al tamaño y naturaleza de la organización;
- el nivel de detalle podría reflejar el grado de experiencia de la organización con ese informe. En algunos casos, las organizaciones comienzan sus esfuerzos con informes limitados, que cubren solo algunos temas claves, y en años siguientes, expande la cobertura en la medida en que ganan experiencia y tienen suficientes datos sobre los cuáles basar un informe de mayor alcance;
- el informe debería describir cómo la organización decidió qué asuntos incluir en el informe y la forma en la que tales asuntos serían abordados;
- el informe debería presentar las metas, el desempeño operativo, los productos y los servicios de la organización en el contexto del desarrollo sostenible, y
- un informe se puede elaborar de muchas formas, dependiendo de la naturaleza de la organización y las necesidades de las partes interesadas. Esto podría incluir la publicación electrónica de un informe, versiones interactivas en la web o copias impresas. También podría ser un documento independiente o parte del informe anual de una organización.

Se puede encontrar información adicional sobre la elaboración de informes de responsabilidad social en las iniciativas y herramientas sobre este tema, ya sea a escala mundial, nacional o sectorial, del Anexo A (véase también el apartado 7.8 para recibir orientación sobre las iniciativas de evaluación para la responsabilidad social).