

10 COMUNICACION BASADA EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

ISO 26000 6.4.5 Diálogo social y 7.5.2 Características de las informaciones

GRI Aspectos: Rotulado de Productos y Servicios - G4-PR3, G4-PR5; Comunicaciones de Marketing- G4-PR6

6.4.5 Asunto 3 sobre prácticas laborales: diálogo social

6.4.5.1 Descripción del asunto

El diálogo social incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relativos a inquietudes económicas y sociales. Podría tener lugar entre el empleador y los representantes de los trabajadores en temas que afecten a sus intereses, y podría también incluir a los gobiernos, cuando estén sometidos a debate términos más amplios, tales como la legislación y la política social.

Para el diálogo social se requieren partes independientes. Los representantes de los trabajadores deberían ser elegidos libremente, de acuerdo con las leyes o las regulaciones nacionales o los convenios colectivos, bien por los miembros de su sindicato, o por los trabajadores afectados. No deberían ser designados por el gobierno o por el empleador. A nivel de organización, el diálogo social adopta varias formas, entre las que se incluyen mecanismos de información y consulta como, por ejemplo, consejos de empresas y la negociación colectiva. Los sindicatos y las organizaciones de empleadores, como representantes elegidos de las respectivas partes, desempeñan un rol particularmente importante en el diálogo social.

El diálogo social se basa en el reconocimiento de que empleadores y trabajadores tienen intereses, tanto en conflicto, como en común, y en muchos países desempeñan un rol importante en las relaciones laborales, la formulación de políticas y la gobernanza.

El diálogo social eficaz ofrece un mecanismo para desarrollar políticas y encontrar soluciones que tomen en cuenta las prioridades y las necesidades de empleadores y trabajadores, y por tanto, produce resultados importantes y duraderos para la organización y la sociedad. El diálogo social puede contribuir a establecer la participación y los principios democráticos en el lugar de trabajo, con el fin de obtener un mejor entendimiento entre la organización y quienes desempeñan su trabajo, y hacer saludables las relaciones entre los empleados y la dirección, minimizando así el recurso a costosas disputas industriales. El diálogo social es un medio poderoso para gestionar cambios. Puede usarse para diseñar programas de desarrollo de habilidades que contribuyan al desarrollo humano y mejora de la productividad, o bien, para minimizar los impactos sociales negativos del cambio en las operaciones de las organizaciones. El diálogo social podría incluir también la transparencia en las condiciones sociales de los sub-contratistas.

El diálogo social puede adoptar muchas formas y presentarse en varios niveles. Los trabajadores podrían querer formar grupos con una cobertura ocupacional, interocupacional o geográfica más amplia. Empleadores y trabajadores están en la mejor posición para decidir en conjunto el nivel más adecuado. Una manera de hacerlo es adoptando acuerdos marco, complementados con acuerdos locales a nivel de organización acordes con la legislación o práctica nacionales.

A veces, el diálogo social podría tratar temas polémicos, en cuyo caso, las partes pueden establecer un proceso de resolución de controversias. El diálogo social también puede estar relacionado con reclamaciones para las que resulta importante contar con un mecanismo de resolución de quejas, particularmente en países donde los principios y derechos fundamentales del trabajo no se protegen adecuadamente. Ese tipo de mecanismo de reclamaciones podría también aplicarse al personal subcontratado.

El diálogo social internacional es una tendencia en crecimiento e incluye el diálogo regional y global y acuerdos entre organizaciones que operan a escala internacional y organizaciones sindicales internacionales.

7.5.2 Características de la información relacionada con la responsabilidad social

La información relacionada con la responsabilidad social debería ser:

- **completa:** la información debería abordar todas las actividades e impactos significativos relacionados con la responsabilidad social;
- **comprensible:** la información se debería proporcionar considerando los conocimientos y antecedentes culturales, sociales, educacionales y económicos de los destinatarios. Tanto el lenguaje utilizado, como la manera en que el material es presentado, incluyendo el cómo está organizado, debería ser accesible para las partes interesadas que se pretende que reciban la información;
- **receptiva:** la información debería responder a los intereses de las partes interesadas;
- **precisa:** la información debería contener datos correctos y proporcionar el detalle suficiente para que sea de utilidad y adecuada para su propósito;
- **equilibrada:** la información debería ser equilibrada y justa, y no omitir datos negativos concernientes a los impactos de las actividades de una organización;
- **oportuna:** la información no actualizada puede ser engañosa. Cuando la información describe actividades desarrolladas durante un período específico de tiempo, la identificación del período abarcado permitirá a las partes interesadas comparar el desempeño actual de la organización con el anterior, y con el de otras organizaciones, y
- **accesible:** la información sobre asuntos específicos debería estar disponible para las partes interesadas afectadas.