

### 5.3.3 Involucramiento con las partes interesadas

El involucramiento con las partes interesadas incluye el diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesadas. Ayuda a la organización a abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamentada para sus decisiones.

El involucramiento con las partes interesadas puede tomar diversas formas. Puede iniciarse por parte de una organización o comenzar como respuesta de una organización a una o más partes interesadas. Puede tener lugar tanto en reuniones informales como formales, y puede seguir una amplia variedad de formatos, tales como reuniones individuales, conferencias, talleres, audiencias públicas, discusiones en mesas redondas, comités asesores, procedimientos de información y consulta regulares y estructurados, negociaciones colectivas y foros basados en la web. El involucramiento con las partes interesadas debería ser interactivo y pretende ofrecer oportunidades para que las opiniones de las partes interesadas sean escuchadas. Su característica fundamental es que implica una comunicación en dos direcciones.

Existen diversas razones para que una organización se involucre con sus partes interesadas. El involucramiento con las partes interesadas se puede usar para:

- incrementar el entendimiento por parte de la organización de las consecuencias probables que sus decisiones y actividades puedan tener en determinadas partes interesadas;
- determinar la mejor manera de incrementar los impactos beneficiosos que generan las decisiones y actividades de la organización y determinar cómo disminuir cualquier impacto negativo;
- determinar si las declaraciones de la organización respecto de su responsabilidad social se perciben como creíbles;
- ayudar a la organización a revisar su desempeño, con el fin de mejorar;
- reconciliar los conflictos que impliquen sus propios intereses, los de sus partes interesadas y las expectativas de la sociedad como un todo;
- abordar el vínculo entre los intereses de las partes interesadas y las responsabilidades de la organización con la sociedad en general;
- contribuir al aprendizaje continuo de la organización;
- cumplir con obligaciones legales (por ejemplo, con los empleados)
- abordar intereses en conflicto, ya sea entre la organización y una parte interesada, o entre varias partes interesadas;
- proporcionar a la organización los beneficios de contar con distintas perspectivas;
- incrementar la transparencia y la credibilidad de sus comunicaciones, y
- establecer alianzas para alcanzar objetivos mutuamente beneficiosos.

En la mayoría de los casos, una organización ya conoce o puede llegar a conocer fácilmente, cuáles son las expectativas de la sociedad sobre cómo la organización debería tratar sus impactos. En tales circunstancias, la organización no necesita depender del involucramiento con partes interesadas específicas para conocer estas expectativas, a pesar de que el proceso de involucramiento con las partes interesadas puede brindar otros beneficios. Las expectativas de la sociedad también se encuentran en leyes o regulaciones, expectativas sociales o culturales ampliamente aceptadas, y en mejores prácticas o normas establecidas en relación con temas específicos. Las expectativas concernientes a los intereses de las partes interesadas se pueden encontrar en los apartados de “Acciones y expectativas relacionadas” después de la descripción de varios asuntos en el capítulo 6. Las expectativas establecidas a través del involucramiento con las partes interesadas deberían complementar, más que reemplazar, las expectativas ya establecidas concernientes al comportamiento de la organización.

Se debería desarrollar un proceso justo y adecuado, basado en el involucramiento con las partes interesadas más relevantes. El interés (o intereses) de organizaciones o individuos identificados como partes interesadas debería ser auténtico. El proceso de identificación debería buscar cerciorarse de si han sido o pudieran ser impactadas por cualquier decisión y actividad de la organización. Cuando sea posible y práctico, el involucramiento debería llevarse a cabo con las organizaciones más representativas que reflejen esos intereses. El involucramiento eficaz con las partes interesadas se basa en la buena fe y va más allá de las relaciones públicas.

Al involucrarse con las partes interesadas, una organización no debería dar preferencia a un grupo organizado porque es más "amigable" o porque apoya los objetivos de la organización más que otros grupos. Una organización no debería rechazar el involucramiento con las partes interesadas, simplemente, porque permanezcan en silencio. Una organización no debería crear o apoyar grupos específicos para dar apariencia de que tiene una contraparte en el diálogo, cuando la supuesta contraparte no es en realidad independiente. El auténtico diálogo con las partes interesadas implica la independencia de las partes y la difusión transparente de cualquier apoyo financiero o apoyo similar.

Una organización debería ser consciente del efecto de sus decisiones y actividades sobre los intereses y necesidades de sus partes interesadas. Debería tener el debido respeto hacia sus partes interesadas, así como hacia sus diversas capacidades y necesidades para contactar e involucrarse con la organización.

Es más probable que el involucramiento con las partes interesadas tenga un mayor efecto cuando están presentes los siguientes elementos: se ve un propósito claro para el involucramiento; se han identificado los intereses de las partes interesadas; la relación que esos intereses establecen entre la organización y la parte interesada es directa o importante; los intereses de las partes interesadas son pertinentes y significativos para el desarrollo sostenible, y las partes interesadas tienen la suficiente información y entendimiento para tomar sus decisiones.