

NTP 688: Responsabilidad social de las empresas: Modelo de balance social de ANDI-OIT. Indicadores (II)

Corporate Social Accountability. Model Social Balance
Responsabilité Sociale des entreprises. Modelo Social Balance

| Vigencia | Actualizada por NTP | Observaciones | |
|-------------------|---------------------|--------------------|-----------------------|
| Válida | | | |
| ANÁLISIS | | | |
| Criterios legales | | Criterios técnicos | |
| Derogados: | Vigentes: | Desfasados: | Operativos: SI |

Redactoras:

Isabel Caballero Caballero
Licenciada en Ciencias Químicas

Ana Isabel Balaguer Vegas
Licenciada en Ciencias Químicas

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

Esta NTP hace referencia a los indicadores que se definen para cada una de las variables que se estudian en el Modelo del Balance Social desarrollado en la anterior NTP sobre responsabilidad social de las empresas. La bibliografía se ha incluido en la NTP-687.

Indicadores del modelo del balance social

Área interna

Se refiere a las respuestas y acciones de la empresa hacia sus trabajadores en tres campos:

- Características Socio-Laborales
- Servicios Sociales
- Integración y Desarrollo

Área externa

Se refiere al cumplimiento de la Responsabilidad Social con los demás interlocutores con los que se tiene relación, clasificándolos en tres campos:

- Relaciones Primarias
- Relaciones con la Comunidad
- Relaciones con otras Instituciones

Tabla 1
Resumen de indicadores utilizados en el Balance Social para el área interna

| CARACTERÍSTICAS SOCIO LABORALES DEL PERSONAL | | |
|--|-----------------------------------|--|
| VARIABLE | INDICADORES | CÁLCULO |
| 1. DEMOGRAFÍA | 1.1. Indicador de género | (Nº total hombres (mujeres) vinculados / Nº total trabajadores vinculados) X 100 |
| | 1.2. Indicador de edad por género | (Nº total hombres (mujeres) vinculados entre 18-25 años / Nº total de trabajadores vinculados) X 100 |

| | | |
|--------------------------|--------------------------------------|---|
| | 1.3. Estado civil | $(\text{N}^\circ \text{ total de casados} / \text{N}^\circ \text{ total de trabajadores vinculados}) \times 100$ |
| | 1.4. Nivel educativo | Muestra el nivel de formación académica por categorías del personal implicado (analfabeta, primaria, secundaria, técnica, universitaria y formación avanzada) $(\text{N}^\circ \text{ total de empleados con primaria} / \text{N}^\circ \text{ total de trabajadores}) \times 100$ |
| | 1.5. Tiempo de vinculación | Mide por rangos el tiempo de vinculación a la empresa. $(\text{N}^\circ \text{ total de trabajadores por rango de edad} / \text{N}^\circ \text{ total de trabajadores}) \times 100$ |
| | 1.6. Procedencia geográfica | $(\text{N}^\circ \text{ total de trabajadores local es/ comarcales} / \text{N}^\circ \text{ total de trabajadores}) \times 100$ |
| | 1.7. Clase de contrato | $(\text{N}^\circ \text{ total de personas con contrato (según su duración)} / \text{N}^\circ \text{ total de trabajadores}) \times 100$ |
| | 1.8. Indicador de equidad por género | $(\text{N}^\circ \text{ total mujeres en cargos Directivos o Administrativos} / \text{N}^\circ \text{ total de Directivos o Administrativos}) \times 100$ cargos |
| | 1.9. Mujer cabeza de familia | $(\text{N}^\circ \text{ mujeres Cabeza de Familia} / \text{N}^\circ \text{ total de mujeres}) \times 100$ |
| 2. ABSENTISMO | 2.1. Enfermedad común | $(\text{N}^\circ \text{ total horas perdidas por enfermedad común} / \text{N}^\circ \text{ horas laborables}) \times 100$ |
| | 2.2. Maternidad | $(\text{N}^\circ \text{ total horas perdidas por maternidad} / \text{N}^\circ \text{ horas laborables}) \times 100$ |
| | 2.3. Accidente de trabajo | $(\text{N}^\circ \text{ total horas perdidas por accidente de trabajo} / \text{N}^\circ \text{ horas laborables}) \times 100$ |
| | 2.4. Enfermedad profesional | $(\text{N}^\circ \text{ total horas perdidas por enfermedad profesional} / \text{N}^\circ \text{ horas laborables}) \times 100$ |
| | 2.5. Otras causas de absentismo | $(\text{N}^\circ \text{ total horas perdidas por otras causas} / \text{N}^\circ \text{ horas laborables}) \times 100$ |
| | 2.6. Costo del absentismo | $(\text{Costo del absentismo (menos) reintegros} / \text{Costo total de Nómina}) \times 100$ |
| 3. ROTACIÓN DEL PERSONAL | 3.1. Incorporaciones | $(\text{N}^\circ \text{ de incorporaciones Promedio de trabajadores}) \times 100$ |
| | 3.2. Índice de rotación | $(\text{N}^\circ \text{ de egresos} / \text{Promedio de trabajadores}) \times 100$ |
| | 3.3. Índice de selección | $(\text{N}^\circ \text{ total de personas contratadas} / \text{N}^\circ \text{ trabajadores}) \times 100$ en periodo de prueba |

| | | |
|---|---|--|
| 4. JORNADA LABORAL | 4.1. Horas extras trabajadas | (Horas extras trabajadas por área y costo / Total horas laboradas por área y costo) X 100 |
| | 4.2. Vacaciones | (Nº trabajadores que disfrutaron vacaciones / Nº total de trabajadores) X 100 |
| | 4.3. Trabajo domiciliario | (Nº trabajadores con contrato trabajando en su domicilio / Nº trabajadores vinculados) X 100 |
| 5. SALARIOS Y PRESTACIONES | 5.1. Salarios | Indica el total pagado según categorías, género y área durante el periodo. |
| | 5.2. Salario integral (disfrute de Seg. Social, vacaciones, primas) | (Nº de trabajadores con salario integral / Nº total de trabajadores) X 100 |
| | 5.3. Nómina en plazo | (Pagos efectuados en la fecha correspondiente / Nº total de pagos del periodo) X 100 |
| | 5.4. Prestaciones diversas | (Valor prestaciones / Valor salarios) X 100 |
| | 5.5. Remuneración mensual | Refleja la remuneración mensual que la empresa paga a cada trabajador (Salario + Prestaciones pagadas durante el año / 12) X 100 |
| | 5.6. Indemnizaciones | (Nº personas indemnizadas / Nº total de retiros) X 100 |
| | 5.7. Compensaciones | Número de beneficiarios por cada concepto y valor pagado |
| 6. RELACIONES LABORALES | 6.1. Participación sindical | (Nº trabajadores afiliados / Nº total de trabajadores) X 100 |
| | 6.2. Tipo de negociación | Se describe la clase de negociación laboral. |
| | 6.3. Huelgas o paros | Número de días de duración y empleados que participaron en cada evento |
| | 6.4. Demanda y reclamaciones | Se refiere a las demandas y reclamaciones que hicieron los trabajadores durante el periodo. |
| | 6.5. Aportes de la empresa al sindicato | Descripción del aporte, valor y número de afiliados beneficiados |
| | 6.6. Capacitación sindical | Nº de cursos -temas - intensidad Nº de participantes y costo |
| SERVICIOS SOCIALES DE LA EMPRESA AL PERSONAL | | |
| VARIABLE | INDICADORES | CÁLCULO |
| | | |

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| 1. SALUD | 1.1. Aportes EPS (Entidades Promotoras de la Salud) | Se refiere al valor y al porcentaje que la empresa aporta por sus trabajadores para beneficio de la salud de éstos y sus familias. |
| | 1.2. Cobertura de servicios | Se refiere a los programas de medicina preventiva y curativa que la empresa realiza para sus trabajadores y familiares en primer grado de cosanguinidad. |
| | 1.3. Aportes médicos: pólizas de salud o planes complementarios de salud | Hace referencia al valor que aporta la empresa para programas colectivos de salud; pólizas de salud, voluntarios o pactados. |
| 2. RIESGOS PROFESIONALES | 2.1. Aportes a Entidades Administradoras de Riesgos Profesionales (A.R.P. - Mutuas de AA y EEPP) | Se refiere al valor y al porcentaje que la empresa aporta a las ARP para la asistencia médica, hospitalaria y económica en caso de accidentes de trabajo o enfermedad profesional. |
| | 2.2. Servicios de la A.R.P. (Servicios de prevención) | Son los programas de prevención que se realizan en la empresa a través de estas instituciones. |
| | 2.3. Accidentalidad | Indice de frecuencia: (N° accidentes con incapacidad / N° de horas hombre trabajadas) X 1.000.000 |
| | 2.4. Enfermedad Profesional | Indice de frecuencia: (N° de casos / N° de horas hombre trabajadas) X 1.000.000 |
| | 2.5. Reubicaciones | Se refiere al personal con problemas de salud que han sido reubicados durante el periodo de análisis. |
| 3. FONDOS DE PENSIONES | 3.1. Aportes | Es el valor y el porcentaje de los aportes que hace la empresa a estos fondos para beneficio de sus trabajadores. |
| 4. CAJAS DE COMPENSACIÓN | 4.1. Aportes cajas de compensación | Se refiere al valor de los aportes que hace la empresa de acuerdo con la ley colombiana de estas Instituciones, para beneficio de sus trabajadores y familias. |
| | 4.2. Utilización de servicios | (N° trabajadores beneficiados por servicio / N° trabajadores afiliados) X 100 |
| 5. FONDOS DE EMPLEADOS O COOPERATIVAS | 5.1. Cobertura de afiliación | (N° trabajadores afiliados / N° total de trabajadores) X 100 |
| | 5.2. Aportes | (Valor de los aportes en el periodo / Valor de nómina) X 100 |
| | 5.3. Servicios | Son las clases de servicios que ofrece el fondo de empleados o cooperativa a sus afiliados. |
| 6. VIVIENDA | 6.1. Indicador de vivienda | (N° trabajadores con vivienda propia / N° total de trabajadores) X 100 |

| | | |
|--|--|--|
| | 6.2. Fondo de vivienda | Aportes de la empresa al fondo o cooperativa |
| | 6.3. Indicador de utilización del fondo | (N° soluciones / Potencial de usuarios) X 100 |
| 7. ALIMENTACIÓN | 7.1. Servicio de restaurante | Se debe tener en cuenta si este es prestado por la empresa, el sindicato, los trabajadores o por terceros. |
| | 7.2. Calidad del servicio | (N° reclamaciones en el mes / N° servicios) X 100 en el mes |
| | 7.3. Utilización del servicio | (N° servicios por clase / N° trabajadores) X 100 por turno |
| | 7.4. Control de manipuladores de alimentos | Describir: Cantidad de exámenes, clase y frecuencia. |
| | 7.5. Calidad de la alimentación | (Resultado obtenido / Resultado esperado) X 100 |
| 8. TRANSPORTE | 8.1. Clase de servicio | Indica la clase de servicio de transporte prestado |
| | 8.2. Utilización del servicio | Refleja la cantidad de trabajadores beneficiados con el servicio de transporte |
| | 8.3. Préstamos para adquisición de vehículos | Número de préstamos por nivel o categoría y valor. |
| 9. SERVICIOS ESPECIALES | 9.1. Asesorías jurídicas | Número de asesorías por tema, nivel o área. |
| | 9.2. Asesorías tributarias | Número de asesorías por nivel o área. |
| | 9.3. Asesorías en derecho de familia | Número de asesorías por nivel o área y por género. |
| | 9.4. Asesorías en seguros | Cálculo del número de personas atendidas y valor. |
| | 9.5. Otros servicios | Número de usuarios, valor de los servicios y descuentos. |
| INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL | | |
| VARIABLE | INDICADORES | CÁLCULO |
| 1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | 1.1. Información para el desempeño del cargo | Describir contenido de cada uno. |
| | 1.2. Cobertura de la información para el desempeño | (Total cargos con manual / Total cargos) X 100 |

| | | |
|------------------------|--|--|
| | 1.3. índice de actualización (de normas, procedimientos, etc) | (N° personas afectadas por actualizaciones / N° personas programadas) X 100 |
| | 1.4. Comunicación para lograr sentido de la pertenencia | Es un proceso continuado que busca la integración del trabajador a la empresa y la identificación se éste son sus objetivos y metas. |
| | 1.5. índice de circulación de publicaciones externas | (N° empleados informados / N° empleados programados) X 100 |
| 2. DESARROLLO PERSONAL | 2.1. Evaluación de desempeño | (N° empleados evaluados / N° total de trabajadores) X 100 |
| | 2.2. Ascensos o promociones | (N° personas ascendidas / N° de vacantes) X 100 |
| | 2.3. índice de participación | (N° personas participantes / N° de empleados) X 100 |
| | 2.4. Eficiencia de los círculos y/o grupos primarios de mejora | (Ideas propuestas / Reuniones realizadas) X 100 |
| | 2.5. Efectividad de los círculos y/o grupos primarios de mejora | (N° de ideas implementadas / N° ideas propuestas) X 100 |
| | 2.6. Costo en mejora de procesos | (Costo proceso mejorado / Costo proceso anterior) X 100 |
| | 2.7. Programas de reconocimiento de la calidad y la excelencia laboral | Número de reconocimientos obtenidos y metodología. |
| | 2.8. Programas de aseguramiento de la calidad | Se deben describir los programas implementados o en proceso de implantación. |
| | 2.9. Programas con pre-jubilados | Debe especificarse el tipo de actividad, el número de beneficiarios y el costo. |
| 3. CAPACITACIÓN | 3.1. Cobertura de la capacitación | (N° personas capacitadas / N° personas presupuestadas) X 100 |
| | 3.2. Calidad de la capacitación | Evaluación real obtenida (por área) Evaluación esperada |
| 4. EDUCACIÓN | 4.1. Programas | Describir: número de becas, ayudas económicas, convenios, etc. |
| | 4.2. Cobertura de educación | (N° beneficiarios por área, por género / N° personas programadas por área, por género) X 100 |
| 5. CAMPAÑAS EDUCATIVAS | | Describir: clase o finalidad de las campañas, cobertura real y esperada por el área, valor de la inversión. |
| 6. TIEMPO LIBRE | | (N° participantes por área, por género / N° estimado por área, por género) X 100 |

Tabla 2
Resumen de indicadores utilizados en el Balance Social para el área externa

| RELACIONES PRIMARIAS | | |
|-----------------------------|--|---|
| VARIABLE | INDICADORES | CÁLCULO |
| 1. FAMILIA DEL TRABAJADOR | 1.1. Indicador de personas a cargo | Muestra el número de trabajadores con personas a su cargo. |
| | 1.2. Cobertura en programas de salud | $(N^{\circ} \text{ participantes} / N^{\circ} \text{ participantes potenciales}) \times 100$ |
| | 1.3. Educación | Se refiere a los beneficio que brinda directamente la empresa a la familia del trabajador en cuanto a becas, auxilios, textos escolares, etc. |
| | 1.4. Recreación | Las actividades recreativas deben ser planeadas para que respondan a las expectativas de la familia del trabajador y a los objetivos de la empresa. |
| | 1.5. Programas educativos | Se deben detallar las campañas de educación y/o capacitación que implementa la empresa para promover el desarrollo integral de la familia del trabajador. |
| | 1.6. Promoción micro y fami-empresas | Se debe relacionar las oportunidades que la empresa brinda al trabajador y su familia para la creación de microempresas y/o empresas familiares. |
| | 1.7. Calamidad doméstica | Se refiere a los préstamos que se hacen al trabajador por este concepto; entendiendo por calamidad doméstica todo suceso imprevisto que afecte la cotidianidad de la vida familiar. |
| 2. JUBILADOS | 2.1. Programas con jubilados | Son los programas orientados a la utilización del tiempo libre, al aprovechamiento de su experiencia, capacidades y habilidades. |
| | 2.2. Indicador de cobertura | $(N^{\circ} \text{ participantes en los programas} / N^{\circ} \text{ jubilados}) \times 100$ |
| 3. ACCIONISTAS | 3.1. Información disponible de la empresa | Debe contemplar frecuencia, medio utilizado y el contenido cualitativo en cuanto a lo económico y social. |
| | 3.2. Información para la asamblea de accionistas | Debe indicarse el tipo de información que se entrega en la asamblea y de ser posible evaluar la calidad de la información mediante consultas a los accionistas. |
| | 3.3. Dividendos | $(1 - \text{Valor dividendo actual} / \text{Valor dividendo anterior}) \times 100$ |
| | 3.4. Participación empleados en compra de acciones | $(N^{\circ} \text{ empleados con acciones} / N^{\circ} \text{ empleados}) \times 100$ |
| 4. CANALES DE DISTRIBUCIÓN | 4.1. Información sobre la empresa | Debe indicarse el tipo y la frecuencia de la información que la empresa brinda a sus distribuidores con respecto a su historia, organización, balance social, entre otros. |
| | 4.2. Información sobre el producto | Debe indicarse el contenido de la información referente al producto y la frecuencia con que esta información se brinda a los distribuidores. |

| | | |
|------------------------------------|--|--|
| | 4.3. Servicios al distribuidor | Debe indicarse los servicios que la empresa ofrece a sus distribuidores para que éstos conozcan cada vez más el producto, para que sean más eficientes en su manejo y por lo tanto puedan brindar un mejor servicio al consumidor. |
| | 4.4. Empleo directo generado por los canales de distribución | (Nº empleados generados por el distribuidor / Nº empleados de la empresa) X 100 |
| 5. CONSUMIDOR FINAL | 5.1. Certificaciones de calidad | Indicar: clase |
| | 5.2. Información al consumidor | Debe anotarse la información que sobre el producto suministre el fabricante el consumidor final. |
| | 5.3. Servicios | Anotar el tipo de servicio que brinda el fabricante y la información que se suministra el respecto. |
| | 5.4. Índices de satisfacción | (Resultado real / Resultados esperado) X 100 |
| 6. COMPETENCIA | 6.1. Programas de legalidad comercial | Debe indicarse los programas, su objetivo y resultado. |
| | 6.2. Convenios de cooperación | Debe anotarse los convenios, su objetivo y resultado comparándolo con el año anterior. |
| | 6.3. Campañas Institucionales | Se debe indicar la clase, el objetivo, el resultado y la inversión. |
| 7. ACREEDORES | 7.1. Información | Describir tipo y frecuencia de la información |
| | 7.2. Pagos oportunos en plazo | (Nº pagos oportunos / Nº de pagos) X 100 |
| | 7.3. Acuerdos | Indicar número y clase de acuerdos. |
| 8. PROVEEDORES | 8.1. Información sobre la empresa | Debe indicarse el tipo y la frecuencia de la información |
| | 8.2. Información sobre el producto | Anótese el tipo y la frecuencia de la información, así como las certificaciones ISO y de Buenas Prácticas de Manufactura. |
| | 8.3. Empleo directo | Número de personas con empleo directo del proveedor. |
| | 8.4. Generación de empresas | Se debe tener en cuenta las empresas creadas para desarrollar procesos o productos con personal de la propia empresa. |
| RELACIONES CON LA COMUNIDAD | | |
| VARIABLE | INDICADORES | CÁLCULO |
| 1. COMUNIDAD LOCAL | 1.1. Participación comunitaria | (Nº de trabajadores residentes / Nº total de trabajadores) X 100 |
| | 1.2. Programas | Se refiere a aquellos proyectos que se emprenden para mejorar la calidad de vida de las personas. |
| 2. SOCIEDAD | 2.1. Empleo generado | Número de trabajadores directos Número de trabajadores indirectos. |
| | 2.2. Donaciones | Se trata de evaluar el costo-beneficio de aportes que hace la empresa a otras instituciones para adelantar programas sociales o comunitarios. |
| | 2.3. Apertura de nuevas oficinas | Número de oficinas o plantas nuevas y el número de empleos directos generados. |

| | | |
|---|---|--|
| | 2.4. Desarrollo de productos | Es importante resaltar no solo la fabricación de un nuevo producto, sino también lo que éste significa respecto a una necesidad del mercado y el empleo que se generó con el desarrollo del mismo. |
| | 2.5. Exportaciones y sustitución de importaciones | $(N^{\circ} \text{ de ventas al exterior} / N^{\circ} \text{ de ventas de la compañía}) \times 100$ |
| | 2.6. Programas especiales | Son los que la empresa desarrolla en campos como infraestructura, educación, salud y recreación entre otros, en el marco de la sociedad en general. |
| 3. SECTOR PÚBLICO | 3.1. Impuestos locales y nacionales | $(1 - \text{Impuestos del año anterior} / \text{Impuestos actuales}) \times 100$ |
| | 3.2. Programas de interés público | Deben anotarse los Aportes y la Participación de la empresa en el desarrollo de obras o actividades que beneficien a la comunidad regional. |
| | 3.3. Aportes parafiscales | Son los aportes que de acuerdo con la ley, la empresa realiza a entidades como Bienestar Familiar, Servicio Nacional de aprendizaje, etc. para que éstas adelanten programas para el bienestar de los trabajadores y sus familias. |
| | 3.4. Empleados en entidades públicas | Las empresas son depositarios de personal cualificado y competente que puede poner al servicio de la solución de numerosos problemas administrativos y sociales que se plantean en la gestión pública. |
| 4. MEDIO AMBIENTE | | La empresa debe evaluar su contribución a la conservación del medio ambiente y su compromiso para mantener una producción limpia. |
| RELACIONES PRIMARIAS | | |
| VARIABLE | INDICADORES | CÁLCULO |
| 1. GREMIOS / ASOCIACIONES EMPRESARIALES | 1.1. Afiliación y sentido de pertenencia | Se refiere a los gremios a los cuales está afiliada la empresa y la participación de éstos. |
| | 1.2. Aportes y utilización de servicios | Se refiere a los aportes ordinarios y extraordinarios realizados al gremio en el periodo y a la utilización por parte de la empresa de los servicios brindados. |
| 2. MEDIOS DE INFORMACIÓN | 2.1. Información enviada | Es importante mantener contacto directo con los medios y sostener unas adecuadas y profesionales relaciones con diferentes medios de comunicación. |
| | 2.2. Cobertura editorial | $(N^{\circ} \text{ medios publicados} / N^{\circ} \text{ medios convocados}) \times 100$ |
| | 2.3. Asistencia a convocatorias | $(N^{\circ} \text{ medios que asisten} / N^{\circ} \text{ medios convocados}) \times 100$ |
| 3. UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE INVESTIGACIÓN | 3.1. Intercambio de servicios | Como contraprestación a la generación de excelentes profesionales vinculados a su empresa. La Universidad debe recibir servicios tales como: investigación, asesoría, docencia, conferencias. |
| | 3.2. Práctica de estudiantes | Se relaciona el número de estudiantes que realizan prácticas universitarias en la empresa. |
| | 3.3. Generación de empleo universitario | $(N^{\circ} \text{ estudiantes vinculados} / N^{\circ} \text{ estudiantes en prácticas del periodo anterior}) \times 100$ |

