

Nivel de evidencia	4	Fase	Impacto
--------------------	---	------	---------

Ámbito	Asuntos de consumidores	Sub-ámbito	Educación y toma de conciencia
--------	-------------------------	------------	--------------------------------

Indicador	Educación sobre producto para decisión de compra	Id	S-ES-Nivel-4-001
-----------	--	----	------------------

Descripción	Permite conocer si la entidad mide, monitorea y evalúa de manera sistemática la efectividad de las acciones de educación al consumidor, utilizando información histórica para identificar mejoras en la comprensión del producto, cambios en el comportamiento de compra y reducción de incidencias asociadas a decisiones no informadas, estableciendo metas que fortalezcan la toma de decisiones responsables.
-------------	---

Métrica	<i>Porcentaje de consumidores alcanzados con información educativa del producto</i>
---------	---

Definición	Proporción de consumidores que han sido impactados por materiales o acciones educativas sobre el producto (guías, campañas, contenidos, asesorías, etc.).
Fórmula	$\frac{\# \text{ de consumidores alcanzados}}{\text{Total de consumidores objetivo}} \times 100$
Nota:	El alcance puede medirse a través de distintos canales (digitales, físicos, puntos de venta). Se recomienda evitar duplicidades y definir claramente la población objetivo.

Unidad de medida	Numero entero
Anual.	

Responsable de la medición	
La persona responsable de proveer la medición en los periodos establecidos.	

Meta del periodo	
Establecer la meta que quiere alcanzar en el año de postulación.	

Histórico	
Número de mediciones anuales con los que cuenta la organización; para postular en el nivel 4 se requieren al menos dos periodos anuales.	

Establecer los valores meta para cada año del periodo de evaluación, indicando el año de referencia.

Fecha de medición				
Medición (métrica)				
			Meta	Comentario

<i>Porcentaje de consumidores alcanzados con información educativa del producto</i>					
---	--	--	--	--	--

Métrica	<i>Porcentaje de cumplimiento en protección de datos personales</i>
----------------	---

Definición	Proporción de procesos, áreas o sistemas que cumplen con los lineamientos internos y normativas aplicables en materia de protección de datos personales.
Fórmula	$\frac{\# \text{ de procesos o áreas que cumplen}}{\text{Total de procesos o áreas evaluadas}} \times 100$
Nota:	La medición puede realizarse mediante encuestas, evaluaciones de comprensión o retroalimentación directa. Es importante utilizar instrumentos consistentes para asegurar comparabilidad.

Unidad de media	Porcentaje, con dos decimales.
------------------------	--------------------------------

- Anual.

Responsable de la medición	
-----------------------------------	--

- La persona responsable de proveer la medición en los periodos establecidos.

Meta del periodo	
-------------------------	--

- Establecer la meta que quiere alcanzar en el año de postulación.

Histórico	
------------------	--

- Número de mediciones anuales con los que cuenta la organización; para postular en el nivel 4 se requieren al menos dos periodos anuales.

Establecer los valores meta para cada año del periodo de evaluación, indicando el año de referencia.

Fecha de medición					
Medición (métrica)				Meta	Comentario
<i>Porcentaje de cumplimiento en protección de datos personales</i>					

Métrica	<i>Reducción de incidencias por uso incorrecto del producto</i>
----------------	---

Definición	Disminución en el número de incidencias (quejas, devoluciones, mal uso) relacionadas con falta de entendimiento del producto.
Fórmula	$\frac{\text{Incidencias base} - \text{Incidencias actuales}}{\text{Incidencias base}} \times 100$
Nota:	Se debe establecer una línea base clara. Este indicador permite evaluar la efectividad de las acciones educativas en el comportamiento del consumidor.

Unidad de media	Porcentaje %
------------------------	--------------

- Anual

Responsable de la medición	
-----------------------------------	--

- La persona responsable de proveer la medición en los periodos establecidos.

Meta del periodo	
-------------------------	--

- Establecer la meta que quiere alcanzar en el año de postulación.

Histórico	
------------------	--

- Número de mediciones anuales con los que cuenta la organización; para postular en el nivel 4 se requieren al menos dos periodos anuales.

Establecer los valores meta para cada año del periodo de evaluación, indicando el año de referencia.

Fecha de medición					
Medición (métrica)				Meta	Comentario
<i>Reducción de incidencias por uso incorrecto del producto</i>					