

Nivel de evidencia	1	Fase	Compromiso
--------------------	---	------	------------

Ámbito	Asuntos de consumidores	Sub-ámbito	Protección y privacidad de los datos de los consumidores
--------	-------------------------	------------	--

Indicador	Entrega y servicio	Id	S-ES-Nivel-1-001
-----------	--------------------	----	------------------

Desarrolle un objetivo para el indicador.

Objetivo de implementar el indicador	Permite conocer si la entidad cuenta con lineamientos y mecanismos iniciales para asegurar la entrega adecuada de productos y la prestación de servicios, garantizando condiciones de calidad, oportunidad y cumplimiento de las expectativas del cliente.
--------------------------------------	--

¿Es un tema material actualmente?	☐ SI
-----------------------------------	-----------------------------

Se considera material debido a que la entrega de productos y la calidad del servicio impactan directamente en la satisfacción del cliente, la reputación de la empresa y la continuidad del negocio.

¿Es un riesgo de corto plazo?	☐ SI
-------------------------------	-----------------------------

- **Riesgo operativo:** Fallas en la logística, retrasos o incumplimientos en la entrega.
- **Riesgo reputacional:** Insatisfacción del cliente por mala calidad en el servicio.
- **Riesgo de mercado:** Pérdida de clientes frente a competidores con mejor servicio.
- **Riesgo financiero:** Costos adicionales por devoluciones, reprocesos o penalizaciones.
- **Riesgo social:** Afectaciones en la experiencia del consumidor y pérdida de confianza.

Nivel de desarrollo a alcanzar en la convocatoria actual	
--	--

Nivel de desarrollo a alcanzar en el mediano plazo (2-3 años)	
---	--

Explique los motivos por los cuales la organización postulará solamente en el Nivel 1, a pesar de identificar riesgos operativos en el indicador evaluado.

Esta sección debe completarse exclusivamente cuando el nivel de postulación sea únicamente el Nivel 1 del Distintivo ESR®. Considere que la justificación será sometida a revisión por un evaluador.

Justificación en caso de postular únicamente en nivel 1

Desglose el plan de trabajo en un máximo de 7 macroactividades. Indique únicamente el nombre de cada una.

#	Nombre Actividad	Responsable (área)	Inicio	Final	Estatus
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					