

Nivel de evidencia	5	Fase	Mejor práctica
Ámbito	Asuntos de consumidores	Sub-ámbito	Comercio electrónico
Indicador	Entrega y servicio	Id	S-PS-Nivel-5-001

Analizar la contribución del indicador al modelo de negocio.

Exponer las razones de la relevancia estratégica del indicador.	
---	--

Identificar y gestionar alianzas con organismos externos para potenciar la adopción y el impacto del indicador en el sector.

Nombre de la alianza	
Fecha inicio de alianza	
Actores	
Propósito	

A continuación, se detallan ejemplos de documentos y registros que sirven como evidencia de alianza para este indicador:

- **Alianzas con proveedores logísticos**
Colaboración con empresas especializadas en transporte y distribución para mejorar tiempos y calidad de entrega.
- **Colaboración con proveedores de tecnología**
Implementación de sistemas de gestión logística, seguimiento de entregas y monitoreo en tiempo real.
- **Convenios con instituciones académicas**
Desarrollo de proyectos de mejora en procesos logísticos y experiencia del cliente.
- **Vinculación con asociaciones del sector**
Participación en iniciativas para adoptar mejores prácticas en logística y servicio.

Tipos de documentos que sirven de evidencia para el nivel 5

- **Reportes de desempeño en entregas (tiempos, cumplimiento, incidencias).**
- **Indicadores de satisfacción del cliente relacionados con el servicio.**
- **Evidencia de implementación de sistemas logísticos o tecnológicos.**
- **Informes de mejora continua en procesos de entrega y servicio.**

- **Documentación de alianzas y proyectos de optimización logística.**

Realiza un estudio de SROI	
----------------------------	--

- Para demostrar un estudio de **SROI (Retorno Social de la Inversión)** en el indicador de **Plataforma segura de transacciones electrónicas** la empresa debe presentar evidencia que vaya más allá del ahorro económico interno (ROI tradicional) y cuantifique el valor social generado para sus grupos de interés.

Evidencias clave de un estudio de SROI para este indicador

Un estudio de SROI robusto para salud ocupacional debe incluir los siguientes componentes como evidencia:

1. Mapa de impacto (teoría del cambio)

Es un documento que desglosa la cadena de valor del programa de salud. Debe mostrar:

- **Insumos:** Inversión en logística, tecnología y capacitación en servicio.
- **Productos (outputs):** Mejora en procesos de entrega, implementación de sistemas de seguimiento.
- **Resultados (outcomes):** Reducción de incidencias, mejora en tiempos de entrega y satisfacción del cliente.
- **Impacto:** Fortalecimiento de la confianza, eficiencia operativa y bienestar del cliente.

A diferencia de un reporte financiero común, el SROI asigna un valor económico a beneficios no financieros. La evidencia debe mostrar cómo la empresa calculó el valor de:

- Reducción de costos por devoluciones o retrasos.
- Incremento en retención de clientes.
- Ahorro en recursos operativos.

3. Informe de consulta a grupos de interés

El SROI requiere que los afectados definan qué es valioso para ellos. La evidencia incluye:

- **Encuestas, retroalimentación de clientes y evaluación de la experiencia de servicio.**

4. Ratio de SROI y reporte de transparencia

Relación entre la inversión en mejora de entrega y servicio y el valor generado, presentada en reportes de sostenibilidad.