

Nivel de evidencia	3	Fase	Implementación
--------------------	---	------	----------------

Ámbito	Asuntos de consumidores	Sub-ámbito	Prácticas justas de marketing
--------	-------------------------	------------	-------------------------------

Indicador	Información transparente al consumidor	Id	S-IT-Nivel-3-001
-----------	--	----	------------------

Descripción	Permite conocer si la entidad implementa mecanismos y prácticas para garantizar que la información proporcionada a los consumidores sea clara, veraz, accesible y oportuna, facilitando la comprensión de las características, impactos y condiciones de sus productos o servicios.
-------------	---

Métrica	<i>Porcentaje de productos o servicios con información completa y transparente</i>
---------	--

Definición	Proporción de productos o servicios que cuentan con información clara, veraz y suficiente disponible para el consumidor (características, uso, riesgos, impactos, condiciones, entre otros).
Fórmula	$\frac{\# \text{ productos o servicios con información completa}}{\text{Total de productos y servicios}} \times 100$
Nota:	La empresa debe definir criterios de “información completa” considerando aspectos legales y buenas prácticas

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

- Anual.

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

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

Fecha de medición		
Medición (métrica)	Año 1	Comentario
<i>Porcentaje de productos o servicios con información completa y transparente</i>		

Métrica	<i>Nivel de comprensión de la información por parte del consumidor</i>
----------------	--

Definición	Porcentaje de consumidores que comprenden adecuadamente la información proporcionada sobre productos o servicios.
Fórmula	$\frac{\text{\# de consumidores que comprenden la información}}{\text{Total de consumidores evaluados}} \times 100$
Nota:	La medición puede realizarse mediante encuestas, evaluaciones de claridad o pruebas de entendimiento. Se recomienda utilizar instrumentos consistentes y preguntas estandarizadas.

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

- Anual.

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

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

Fecha de medición		
Medición (métrica)	Año 1	Comentario
<i>Nivel de comprensión de la información por parte del consumidor</i>		

Métrica	<i>Número de quejas relacionadas con información al consumidor</i>
----------------	--

Definición	Cantidad de quejas o reclamaciones asociadas a información insuficiente, confusa o incorrecta proporcionada al consumidor.
Fórmula	$\text{\# de quejas registradas}$
Nota:	Se deben considerar únicamente las quejas directamente relacionadas con la calidad o claridad de la información. Este indicador permite identificar áreas de mejora en la comunicación.

Unidad de media	Número absoluto
------------------------	-----------------

- Anual

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

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

Fecha de medición		
Medición (métrica)	Año 1	Comentario
<i>Número de quejas relacionadas con información al consumidor</i>		

