

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

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

Indicador	Información transparente al consumidor	Id	S-IT-Nivel-4-001
-----------	--	----	------------------

Descripción	Permite conocer si la entidad mide, monitorea y evalúa de manera sistemática la calidad, claridad y efectividad de la información proporcionada al consumidor, utilizando datos históricos para identificar mejoras en la comprensión, reducir incidencias relacionadas con información deficiente y establecer metas que fortalezcan la transparencia y la toma de decisiones informadas.
-------------	--

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 medida	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>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.

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>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.

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