

2.Indicadores de calidad (crit b)

INDICADOR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN
Porcentaje de entregas a tiempo	95% o más de los pedidos entregados dentro del plazo establecido
Nivel de satisfacción del cliente	Valoración mínima de 4 sobre 5 en encuestas de satisfacción
Tasa de devoluciones	No superior al 5% del total de pedidos
Calidad del producto (sin defectos)	98% de las prendas sin defectos al recibirlas del proveedor
Tiempo de respuesta en atención al cliente	Menos de 24 horas en el 90% de los casos
Cumplimiento con proveedores sostenibles	100% de los proveedores con certificación (GOTS, OEKO-TEX, etc.)
Visibilidad y engagement en redes sociales	Incremento mensual mínimo del 10% en interacciones y seguidores
Cumplimiento de objetivos ambientales	Al menos 90% de las campañas sostenibles planificadas ejecutadas anualmente
Exactitud del inventario	99% de coincidencia entre stock físico y sistema digital
Tiempo de preparación de pedidos	Máximo de 24-48 horas desde recepción del pedido hasta su envío