



| CRITERIOS DE REEVALUACIÓN | |
|---|--|
| CALIDAD | |
| 1- Se mejora la calidad de los servicios o productos de acuerdo al seguimiento, no obtiene buenos resultados en auditorías y no realiza proceso de mejoramiento continuo | 2- Los productos siguen sin cumplir con las especificaciones necesarias para el servicio, se determina valoración de auditoría |
| 3- Continúa entregando los productos con la calidad esperada, pero no accede a procesos de mejoramiento continuo establecidos por la organización | 4- Los productos continúan con la calidad especificada y realiza planes de mejoramiento a cada ítem del producto o servicio que determine apoyo al proceso |
| PRECIO | |
| 1- Mantiene los Precios demasiado altos, fuera de competición con los comparativos y continúan fuera del alcance de la organización | 2- Demuestra deterioro en sus negociaciones comerciales mostrando un sostenimiento en el incremento de precios comparado con otros competidores |
| 3- Sostiene sus precios sin mostrar ofertas que mejoren las negociaciones con la organización | 4- Continúan como los más asequibles en el mercado buscando soluciones para mejorar las relaciones comerciales |
| TIEMPO DE RESPUESTA | |
| 1- No mejora los tiempos de entrega y continúa con márgenes de atención por fuera de lo establecido sin justa causa | 2- continúa con los tiempos de entrega del último periodo sin mostrar mejoramiento en los resultados de los requerimientos de esta misma causa |
| 3- Mantiene tiempos de respuesta acordes a las necesidades de la organización, cumpliendo plazos establecidos y negociaciones previas | 4- Mantiene procesos logísticos o de entrega proactivos, que se anticipan a las necesidades de la organización mejorando cada día los tiempos de respuesta o entrega |
| SERVICIO | |
| 1- No realiza respuesta a quejas y reclamos oportunamente, no tiene buen seguimiento al servicio que se le solicita y no tiene manejo de atención de clientes | 2- Genera respuesta a requerimientos de la empresa de manera informal y no presenta informes de las situaciones que se requiera para sustentar no conformidades |
| 3- Entrega respaldo formal de quejas y reclamos sin mostrar análisis de resultados, maneja un proceso formalizado de atención a sus clientes | 4- Genera planes de acción a todos los requerimientos realizados con la empresa, presenta informes, acciones correctivas, preventivas y de mejora de todas las debilidades presentadas y las potenciales, cuenta con un equipo de trabajo dispuesto a dar solución a cada requerimiento |

[illegible]