

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Cliente: <u>GAS NATURAL IMPORTADORA</u>	Título del Engagement:
Representante del Cliente: <u>G. GARCIA</u>	
Engagement Manager:	Código del Engagement:
Account Manager:	Disciplina:

1º ENTREGA EN PLAZO :

¿Considera que el Engagement avanza en los plazos convenidos? Sí No No sé

2º RECOGIDA DE EXPECTATIVAS :

Fecha: <u>10/9/09</u>	Fecha: <input type="text"/>
Recogida 5 criterios como máximo:	Valoración de la Satisfacción:
	Puntuación (**) Puntuación Ponderada
	(1 a 5)
<u>INICIATIVA</u> <input type="text"/>	<u>5</u> <input type="text"/>
<u>COMPROMISO</u> <input type="text"/>	<u>5</u> <input type="text"/>
<u>PRODUCTIVIDAD</u> <input type="text"/>	<u>5</u> <input type="text"/>
<u>TRABAJO EN EQUIPO</u> <input type="text"/>	<u>5</u> <input type="text"/>
<u>EFICIENCIA</u> <input type="text"/>	<u>5</u> <input type="text"/>
Total (a) <input type="text"/>	Total (b) <input type="text"/>
	Nota media (b/a) <input type="text"/>
Firma del representante del cliente: <input type="text"/>	Firma del representante del cliente: <input type="text"/>

¿Evaluación Final? Sí No Si la respuesta es no, periodo para nueva evaluación:
Trimestral Semestral Anual

3º EVALUACIÓN DEL SERVICIO :

Si se presentan nuevas necesidades, ¿tendría en cuenta a Capgemir Sí No No sé

4º COMENTARIOS DEL CLIENTE :

Solo destacar que en ningún momento se han visto afectados los niveles de servicio desde el inicio de la colaboración.

Peso del criterio(*):
Importancia en una escala de 1 a 5 en la cual:
1 = poco relevante
5 = muy importante

Puntuación (**):
1. Muy pobre, necesita acciones correctoras
2. Pobre, necesita acciones de mejora
3. Aceptable, es lo esperado
4. Muy bien, algo mejor de lo esperado
5. Excelente, mucho mejor de lo esperado



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Cliente: AXA	Título del Engagement:
Representante del Cliente:	Consultoría
Engagement Manager:	Código del Engagement:
Account Manager:	Disciplina:

1º ENTREGA EN PLAZO :

¿Considera que el Engagement avanza en los plazos convenidos? Sí No No sé N/A

2º RECOGIDA DE EXPECTATIVAS :

<p>Fecha: <input type="text"/></p> <p>Recogida 5 criterios como máximo:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Peso (*) (1 a 5)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Disponibilidad</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento fechas</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Capacidad organizativa</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Calidad Solución</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Autonomía</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Total (a)</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table> <p>Firma del representante del cliente: </p>		Peso (*) (1 a 5)	Disponibilidad	5	Cumplimiento fechas	4	Capacidad organizativa	3	Calidad Solución	2	Autonomía	1	Total (a)	<input type="text"/>	<p>Fecha: 27/6/08</p> <p>Valoración de la Satisfacción:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Puntuación (**) (1 a 5)</th> <th style="width: 40%; text-align: center;">Puntuación Ponderada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>✓ Disponibilidad</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento fechas</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Capacidad organizativa</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Calidad Solución</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Autonomía</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Total (b)</td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Nota media (b/a)</td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table> <p>Firma del representante del cliente: </p>		Puntuación (**) (1 a 5)	Puntuación Ponderada	✓ Disponibilidad	5	<input type="text"/>	Cumplimiento fechas	5	<input type="text"/>	Capacidad organizativa	5	<input type="text"/>	Calidad Solución	5	<input type="text"/>	Autonomía	5	<input type="text"/>	Total (b)		<input type="text"/>	Nota media (b/a)		<input type="text"/>
	Peso (*) (1 a 5)																																						
Disponibilidad	5																																						
Cumplimiento fechas	4																																						
Capacidad organizativa	3																																						
Calidad Solución	2																																						
Autonomía	1																																						
Total (a)	<input type="text"/>																																						
	Puntuación (**) (1 a 5)	Puntuación Ponderada																																					
✓ Disponibilidad	5	<input type="text"/>																																					
Cumplimiento fechas	5	<input type="text"/>																																					
Capacidad organizativa	5	<input type="text"/>																																					
Calidad Solución	5	<input type="text"/>																																					
Autonomía	5	<input type="text"/>																																					
Total (b)		<input type="text"/>																																					
Nota media (b/a)		<input type="text"/>																																					

¿Evaluación Final? Sí No Si la respuesta es no, periodo para nueva evaluación: Trimestral Semestral Anual

3º EVALUACIÓN DEL SERVICIO :

Si se presentan nuevas necesidades, ¿tendría en cuenta a Capgemir Sí No No sé

4º COMENTARIOS DEL CLIENTE :

Peso del criterio(*):
 Importancia en una escala de 1 a 5 en la cual:
 1 = poco relevante
 5 = muy importante

Puntuación ():**
 1. Muy pobre, necesita acciones correctoras
 2. Pobre, necesita acciones de mejora
 3. Aceptable, es lo esperado
 4. Muy bien, algo mejor de lo esperado
 5. Excelente, mucho mejor de lo esperado

Este formulario forma parte de nuestro sistema de calidad y permite conocer los criterios que definen las preferencias de nuestros clientes sirviendo de guía y orientación para la consecución de la máxima calidad en nuestras prestaciones. Los criterios de satisfacción que se incluyen en el formulario y las valoraciones otorgadas a cada uno de ellos serán decididos discrecionalmente por el cliente, y por lo tanto no están sometidos a nuestra aprobación expresa o tácita. Se recibirán únicamente con carácter informativo.



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Cliente: AXA	Título del Engagement:
Representante del Cliente: R. Alvarez	
Engagement Manager:	Código del Engagement:
Account Manager:	Disciplina:

1º ENTREGA EN PLAZO :
 ¿Considera que el Engagement avanza en los plazos convenidos? Sí No No sé

2º RECOGIDA DE EXPECTATIVAS :

<p>Fecha: <input type="text"/></p> <p>Recogida 5 criterios como máximo:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Peso (*) (1 a 5)</th> <th style="width: 10%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Regularidad</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Exactitud</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Propuestas de Mejora</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Flexibilidad / Adaptación</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Total (a)</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Firma del representante del cliente: </p>		Peso (*) (1 a 5)		Regularidad	5		Exactitud	4		Propuestas de Mejora	2		Flexibilidad / Adaptación	3			<input type="text"/>		Total (a)	<input type="text"/>		<p>Fecha: <input type="text"/></p> <p>Valoración de la Satisfacción:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Puntuación (**) (1 a 5)</th> <th style="width: 40%; text-align: center;">Puntuación Ponderada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Total (b)</td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Nota media (b/a)</td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table> <p>Firma del representante del cliente: <input type="text"/></p>		Puntuación (**) (1 a 5)	Puntuación Ponderada		5	<input type="text"/>		5	<input type="text"/>		5	<input type="text"/>		5	<input type="text"/>	Total (b)		<input type="text"/>	Nota media (b/a)		<input type="text"/>
	Peso (*) (1 a 5)																																										
Regularidad	5																																										
Exactitud	4																																										
Propuestas de Mejora	2																																										
Flexibilidad / Adaptación	3																																										
	<input type="text"/>																																										
Total (a)	<input type="text"/>																																										
	Puntuación (**) (1 a 5)	Puntuación Ponderada																																									
	5	<input type="text"/>																																									
	5	<input type="text"/>																																									
	5	<input type="text"/>																																									
	5	<input type="text"/>																																									
Total (b)		<input type="text"/>																																									
Nota media (b/a)		<input type="text"/>																																									

¿Evaluación Final? Sí No Si la respuesta es no, periodo para nueva evaluación:
 Trimestral Semestral Anual

3º EVALUACIÓN DEL SERVICIO :
 Si se presentan nuevas necesidades, ¿tendría en cuenta a Capgemir Sí No No sé

4º COMENTARIOS DEL CLIENTE :

La dedicación de Juan ha sido extraordinariamente eficaz y eficiente y con una flexibilidad y responsabilidad sobre el cliente muy positivas. En algún momento nos hemos visto afectados por una situación a la Universidad.

Peso del criterio(*):
 Importancia en una escala de 1 a 5 en la cual:
 1 = poco relevante
 5 = muy importante

Puntuación():**
 1. Muy pobre, necesita acciones correctoras
 2. Pobre, necesita acciones de mejora
 3. Aceptable, es lo esperado
 4. Muy bien, algo mejor de lo esperado
 5. Excelente, mucho mejor de lo esperado

Este formulario forma parte de nuestro sistema de calidad y permite conocer los criterios que definen las preferencias de nuestros clientes sirviendo de guía y orientación para la consecución de la máxima calidad en nuestras prestaciones. Los criterios de satisfacción que se incluyan en el formulario y las valoraciones otorgadas a cada uno de ellos serán decididos discrecionalmente por el cliente, y por lo tanto no están sometidos a nuestra aprobación expresa o tácita. Se recibirán únicamente con carácter informativo.



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Cliente: Cuatrecasas **Código Proyecto:** SCUA00
Título Proyecto: Implantación Nuevo Software Corporativo
Business Unit CGE&Y: Consultoría **Service Line:** _____
Engagement Manager: J.Baiget **Account Executive:** _____

RECOGIDA DE EXPECTATIVAS:

Representante del cliente: Francesc Muñoz Fecha: Julio/2001

CRITERIOS ELEGIDOS

Indicar por favor los criterios por orden decreciente de importancia

	Peso(*) (1 a 5)
Función de Asesoramiento	<input type="text" value="5"/>
Capacidad de Anticipación	<input type="text" value="4"/>
Respeto del presupuesto	<input type="text" value="3"/>
Colaboración entre Equipos	<input type="text" value="2"/>
Entrega en Plazo	<input type="text" value="1"/>
Total (a)	<input type="text" value="15"/>

Firma representante del cliente:

Puntuación (**) Puntuación ponderada
(1 a 5) (peso x puntuación)

<u>5</u>	<u>25</u>
<u>5</u>	<u>20</u>
<u>3</u>	<u>9</u>
<u>5</u>	<u>10</u>
<u>4</u>	<u>4</u>

Total (b)

Nota media (b/a)

Firma representante del cliente:

Fecha Valoración

ENTREGA EN PLAZO

¿Considera que el proyecto/servicio avanza en los plazos convenidos? Sí No No sé

EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Si se presentan nuevas necesidades, ¿tendría en cuenta a CGE&Y? Sí No No sé

Comentarios: _____

Peso del criterio(*):

Importancia en una escala de 1 a 5 en la cual:

1 = poco relevante

5 = muy importante

Puntuación (**):

1. Muy pobre, necesita acciones correctoras
2. Pobre, necesita acciones de mejora
3. Aceptable, es lo esperado
4. Muy bien, algo mejor de lo esperado
5. Excelente, mucho mejor de lo esperado

Este formulario forma parte de nuestro sistema de calidad y permite conocer los criterios que definen las preferencias de nuestros clientes sirviendo de guía y orientación para la consecución de la máxima calidad en nuestras prestaciones. Los criterios de satisfacción que se incluyen en el formulario y las valoraciones otorgadas a cada uno de ellos serán decididos discrecionalmente por el cliente, y por lo tanto no están sometidos a nuestra aprobación expresa o tácita. Se recibirán únicamente con carácter informativo.


Cliente: _____
Código Proyecto: _____
Título Proyecto: _____
Unidad Cap Gemini: _____

RECOGIDA DE LAS EXPECTATIVAS: Fecha: 2/00
 Representante del Cliente: _____ Representante de Cap Gemini: _____

CRITERIOS ELEGIDOS


Indicar por favor los criterios por orden decreciente de importancia

	Peso (1 a 5)
Función de asesoramiento	5
Capacidad de anticipación	4
Respeto del presupuesto	3
Colaboración de los equipos	2
Entrega en plazo	1
Total (a)	15

Firma representante del cliente: 

Puntuación (1 a 5)	Puntuación ponderada (peso x puntuación)
4	20
4	16
3	9
4	8
4	4
Total (b)	57
Nota media (b/a)	3,8

EVALUACIÓN DEL SERVICIO Fecha: 14/2/00
 Si se presentan nuevas necesidades, tendría en cuenta a Cap Gemini? Si No
 Comentarios: _____

Firma representante del cliente: 

Peso del criterio:
 Importancia en una escala de 1 a 5 en la cual:
 1 = no muy relevante
 5 = crucial

Puntuación:

1. Muy pobre, necesita acciones correctivas
2. Pobre, necesita acciones de mejora
3. Aceptable, es lo esperado
4. Muy bien, algo mejor de lo esperado
5. Excelente, mucho mejor de lo esperado

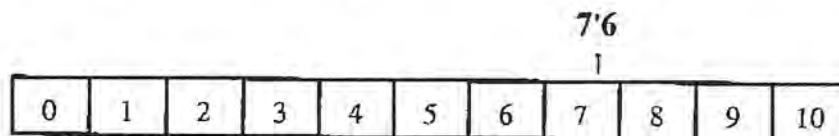


DIPUTACIÓ DE
TARRAGONA

Qüestionari d'avaluació global

Activitat formativa: Processos
 Lloc: Conservatori Professional de de Música de la Diputació de Tarragona
 Dates: 27 de setembre; 4, 18 i 25 d'octubre de 1999
 Qüestionaris presentats: 11
 Alumnes: 18

P1. Valoració global de l'activitat formativa:



P2. Valoració particularitzada:

del 0 al 10

a) Facilitat d'accés al centre de formació	7'1
b) Aula	6'3
c) Atenció rebuda	8'1
d) Nivell de coneixements inicials	5'1
e) Documentació facilitada	7'5
f) Coneixements rebuts	7'7
g) Grau de participació dels assistents	6'5
h) Grau d'aplicació dels coneixements rebuts	7'6

PROFESSORAT:

Sr. Joan Baiget (Cap Gemini)

Competència tècnica	7
Facilitat d'explicació	7'6

Sra. Núria Arqués (Cap Gemini)

Competència tècnica	7'3
Facilitat d'explicació	7

Cliente: Departament de Política Territorial i Obres Públiques
Código Proyecto: SDPT00
Título Proyecto: Pla Director
Unidad Cap Gemini: SCO

RECOGIDA DE LAS EXPECTATIVAS: Fecha: 16/07/99

Representante del Cliente: Subdirectora Org. Inf. i RR.HH. Representante de Cap Gemini: J. Baiget

CRITERIOS ELEGIDOS
Indicar por favor los criterios por orden decreciente de importancia

Criterio	Peso (1 a 5)	Puntuación (1 a 5)	Puntuación ponderada (peso x puntuación)
<u>Eficiencia de la Solución</u>	<u>5</u>	<u>3</u>	<u>12</u>
<u>Aporte de ideas innovadoras</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>9</u>
<u>Capacidad de Anticipación</u>	<u>3</u>	<u>5</u>	<u>10</u>
<u>Función de Asesoramiento</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>4</u>
<u>Entrega en Plazo</u>	<u>1</u>		
Total (a)		15	
		Total (b)	35
Firma representante del cliente:		Nota media (b/a)	<u>3,5</u>

EVALUACIÓN DEL SERVICIO Fecha: 20/09/99

Si se presentan nuevas necesidades, tendría en cuenta a Cap Gemini? Si No

Comentarios: Atès el termini previst per al desenvolupament del projecte i els criteris fixats per a l'avaluació, es fa difícil en aquest moment que la valoració efectuada respongui suficientment amb la situació del projecte i la seva valoració.

Firma representante del cliente:

Peso del criterio:
Importancia en una escala de 1 a 5 en la cual:
1 = no muy relevante
5 = crucial

Puntuación:
1. Muy pobre, necesita acciones correctivas
2. Pobre, necesita acciones de mejora
3. Aceptable, es lo esperado
4. Muy bien, algo mejor de lo esperado
5. Excelente, mucho mejor de lo esperado

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN


Cliente: IMI
Codigo Proyecto: SIMI 00 (FASE II)
Titulo Proyecto: Rediseño de Procesos
Unidad Cap Gemini: SCO

RECOGIDA DE LAS EXPECTATIVAS: Fecha: _____
 Representante del Cliente: _____ Representante de Cap Gemini: _____

CRITERIOS ELEGIDOS

Indicar por favor los criterios por orden decreciente de importancia

	Peso (1 a 5)
<u>Aporte Ideas Innovadoras</u>	<u>5</u>
<u>Colaboración entre Equipos</u>	<u>4</u>
<u>Calidad Entregas</u>	<u>3</u>
<u>Involucración Usuarios</u>	<u>2</u>
<u>Entrega en Plazo</u>	<u>1</u>
Total (a)	15


Firma representante del cliente: 

Puntuación (1 a 5)	Puntuación ponderada (peso x puntuación)
<u>5</u>	<u>25</u>
<u>4</u>	<u>16</u>
<u>5</u>	<u>15</u>
<u>4</u>	<u>8</u>
<u>5</u>	<u>5</u>
Total (b) _____	
Nota media (b/a) 4,6	

EVALUACIÓN DEL SERVICIO Fecha: 19/7/99

Si se presentan nuevas necesidades, tendría en cuenta a Cap Gemini? Si No

Comentarios: _____

Firma representante del cliente: 

Peso del criterio:
 Importancia en una escala de 1 a 5 en la cual:
 1 = no muy relevante
 5 = crucial

Puntuación:

1. Muy pobre, necesita acciones correctivas
2. Pobre, necesita acciones de mejora
3. Aceptable, es lo esperado
4. Muy bien, algo mejor de lo esperado
5. Excelente, mucho mejor de lo esperado

Cliente: IMI
Código Proyecto: SIMI 00 (FASE I)
Título Proyecto: Rediseño Procesos
Unidad Cap Gemini: SCO

RECOGIDA DE LAS EXPECTATIVAS: Fecha: 2/6/99
 Representante del Cliente: Hugo Castro Representante de Cap Gemini: Juan Baiget

CRITERIOS ELEGIDOS

Indicar por favor los criterios por orden decreciente de importancia

Criterio	Peso (1 a 5)
<u>Aporte ideas innovadoras</u>	<u>5</u>
<u>Relación entre equipos</u>	<u>4</u>
<u>Calidad entregas</u>	<u>3</u>
<u>Involucración usuarios</u>	<u>2</u>
<u>Entrega en plazo</u>	<u>1</u>

Total (a) **15**


Firma representante del cliente:



Puntuación (1 a 5)	Puntuación ponderada (peso x puntuación)
<u>5</u>	<u>25</u>
<u>4</u>	<u>16</u>
<u>5</u>	<u>15</u>
<u>4</u>	<u>8</u>
<u>5</u>	<u>5</u>
Total (b) <u>69</u>	
Nota media (b/a) <u>4.6</u>	

Total (b) **69**

Nota media (b/a)



EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Fecha: _____

Si se presentan nuevas necesidades, tendría en cuenta a Cap Gemini ? Si No

Comentarios: _____

Firma representante del cliente:



Peso del criterio:
 Importancia en una escala de 1 a 5 en la cual:
 1 = no muy relevante
 5 = crucial

Puntuación: 1. Muy pobre, necesita acciones correctivas
 2. Pobre, necesita acciones de mejora
 3. Aceptable, es lo esperado
 4. Muy bien, algo mejor de lo esperado
 5. Excelente, mucho mejor de lo esperado

Cliente: GNI
Codigo Proyecto: SGAS 00
Titulo Proyecto: SEL. HERRAM. (PASO 1.1)
Unidad Cap Gemini: CONSULTORIA

RECOGIDA DE LAS EXPECTATIVAS:

Representante del Cliente: M. Angela Garcia
Representante de Cap Gemini: _____

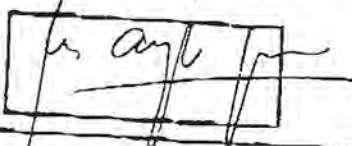
Fecha: 26.5.99

CRITERIOS ELEGIDOS

Indicar por favor los criterios por orden decreciente de importancia

Criterio	Peso (1 a 5)
<u>Enfoque práctico pronto en marcha de la solución propuesta</u>	<u>5</u>
<u>Aporte ideas innovadoras</u>	<u>4</u>
<u>Cumplimiento Plazo y Presupuesto</u>	<u>3</u>
_____	<u>2</u>
_____	<u>1</u>

Total (a) 15

Firma representante del cliente: 

Puntuación (1 a 5)	Puntuación ponderada (peso x puntuación)
<u>4</u>	<u>20</u>
<u>4</u>	<u>16</u>
<u>3</u>	<u>9</u>
_____	_____
_____	_____

Total (b) _____

Nota media (b/a) 3,75

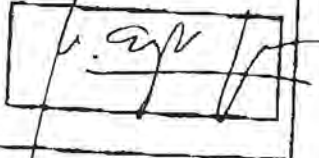
EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Fecha: _____

Si se presentan nuevas necesidades, tendría en cuenta a Cap Gemini? Si No

Comentarios: En este proyecto se ha destacado la gran disposición de los integrantes del equipo en la búsqueda de nuevas alternativas y soluciones

Firma representante del cliente:



Peso del criterio:
 Importancia en una escala de 1 a 5 en la cual:
 1 = no muy relevante
 5 = crucial

Puntuación:
 1. Muy pobre, necesita acciones correctivas
 2. Pobre, necesita acciones de mejora
 3. Aceptable, es lo esperado
 4. Muy bien, algo mejor de lo esperado
 5. Excelente, mucho mejor de lo esperado