

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE DE SERVICIO			
FORMATO: "Verificación del cumplimiento del Componente de Servicio"			
SEDE:		Código:	
SERVICIO DE ALIMENTACIÓN:		Revisó:	
FECHA DE VERIFICACIÓN (de-mm-aaa):		Aprobó:	
ELABORÓ:			
<b>OBJETIVO DE LA VISITA:</b> Verificar en el proceso de distribución los elementos constitutivos del sistema de servicio como parte de la calidad de la alimentación ofrecida a la comunidad universitaria. Nota: Los elementos constitutivos del sistema de servicio pueden estar bajo la responsabilidad de la Universidad, el Operador y/o la comunidad universitaria.			
<b>1 INSTRUMENTOS DEL SERVICIO</b>			
1.1	VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DEL SERVICIO	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE OBTENIDO Nombre del servicio evaluado
1.1.1	Cuenta con estudios de mercado previos que brinden información sobre la expectativa de los usuarios frente al servicio.	2	
1.1.2	Adelanta usted acciones para garantizar la experiencia del servicio? (Check List, descripción de procedimientos, reuniones)	2	
1.1.3	Realiza usted seguimiento al cumplimiento del protocolo de servicio (presenta evidencias de la implementación)	2	
1.1.4	Tiene usted procedimientos documentados para garantizar la experiencia de servicio (protocolos, manuales o guías de servicio)	2	
1.1.5	Usa usted mecanismos para medir la satisfacción del usuario? (encuestas de satisfacción, entrevistas con los usuarios)	2	
1.1.6	Cuenta usted con estrategias comunicativas, participativas y efectivas para atender las sugerencias u observaciones de los usuarios frente al servicio (buzón de sugerencias, bitácora de servicio, espacio virtual, entre otros).	2	
1.1.7	Cuenta usted con estrategias de fidelización al usuario. ¿Cuáles?	2	
1.1.8	Ante las solicitudes de los usuarios, socializa usted con su equipo de trabajo las oportunidades de mejora frente al servicio (presenta evidencia).	2	
1.1.9	Comunica a sus usuarios asertivamente sobre las causas que generaron la oportunidad de mejora (presenta evidencia de la trazabilidad del proceso).	2	
1.1.10	Cuenta con una estructura organizacional de responsabilidades frente a la prestación del servicio (revisar la descripción de las funciones de los cargos).	2	
<b>SUB - TOTAL VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DEL SERVICIO</b>		<b>20</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL INSTRUMENTOS DEL SERVICIO</b>		<b>20</b>	<b>0</b>
<b>2 SOPORTE FÍSICO</b>			
2.1	VERIFICACIÓN DE MOBILIARIOS, EQUIPOS Y OBJETOS	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE OBTENIDO Nombre del servicio evaluado
2.1.1	Cuenta con el mobiliario suficiente para atender a los usuarios durante todo el servicio (sillas y mesas). Los usuarios no tardan más de 10 minutos buscando un lugar.	2	
2.1.2	Cuenta con los utensilios necesarios para atender a los usuarios durante todo el servicio (cubiertos, menaje, bandejas). No se detiene el servicio por falta de menaje, ni se observa uso de menaje mojado.	2	
2.1.3	La lista de productos esta publicada en un lugar visible y cuenta con la información necesaria para el usuario (horarios, productos, precios)	2	
2.1.4	El mobiliario, equipos y objetos se encuentran en condiciones de orden y limpieza para la prestación del servicio.	2	
2.1.5	El servicio cuenta con las canecas suficientes para realizar una adecuada separación de residuos en la fuente, acorde al programa de manejo de residuos del plan de saneamiento básico promoviendo en los usuarios la formación ciudadana en el tema.	2	
<b>SUB - TOTAL VERIFICACIÓN DE MOBILIARIOS, EQUIPOS Y OBJETOS</b>		<b>10</b>	<b>0</b>
2.2	VERIFICACIÓN DEL ENTORNO MATERIAL	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE OBTENIDO Nombre del servicio evaluado
2.2.1	El espacio físico cuenta con la iluminación necesaria.	2	
2.2.2	El espacio físico del área de distribución – Comedor, permite la ventilación y evita la acumulación de olores.	2	
2.2.3	Se percibe que el nivel del ruido es tolerable durante el momento del servicio.	2	
2.2.4	El lugar esta ambientado de acuerdo al usuario y al tipo de servicio.	2	
2.2.5	Los pisos, paredes, techos, ventanas, lamparas y accesorios del lugar del área de distribución – Comedor se encuentran limpios y ordenados.	2	
2.2.6	La vía de acceso al servicio permite la libre circulación de las personas.	2	
2.2.7	El servicio cuenta con la señalización necesaria para orientar al usuario (bandejero, cubiertero, punto recolección de residuos entre otros).	2	
2.2.8	El servicio cuenta con información para la promoción de hábitos alimentarios saludables (cartelera, habladores, folletos, pantallas)	2	
<b>SUB - TOTAL VERIFICACIÓN DEL ENTORNO MATERIAL</b>		<b>16</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL SOPORTE FÍSICO</b>		<b>26</b>	<b>0</b>
<b>3 PRODUCTO</b>			
3.1.	VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE OBTENIDO Nombre del lugar evaluado
3.1.1	La distribución de productos en el área de atención al usuario se realiza de tal manera que cuida las características propias del alimento (Temperatura)	2	
3.1.2	La exhibición de productos es atractiva, ordenada, llamativa.	2	
3.1.3	La distribución de las líneas de servicio permite a los usuarios conocer la oferta de alimentos evitando la contaminación.	2	
3.1.4	El operador del servicio tiene disponibles de principio a fin todos los componentes del tiempo de comida ofrecido durante la distribución.	2	
3.1.5	La Institución hace seguimiento y control de los precios pactados contractualmente (solicitar evidencia)	2	
3.1.6	Cuenta usted con iniciativas comerciales para motivar el consumo de alimentos saludables.	2	
3.1.7	El menaje se encuentra en buenas condiciones para la prestación del servicio. Al verificar escriba en las observaciones el aspecto a mejorar, de acuerdo a lo siguiente: a. Tamaño acorde al componente b. No se encuentra roto, con fisuras o vencido c. Se encuentra en condiciones óptimas de limpieza y desinfección	2	
3.1.8	Se evidencia armonía de colores en la composición total del plato servido. Se observan mínimo 3 colores.	2	
3.1.9	Existe un balance de texturas en el conjunto de preparaciones que componen el plato (No repetir tipo de preparación)	2	
3.1.10	El servicio cuenta con preparaciones típicas que promuevan la diversidad cultural (Revisar ciclos de menús, mínimo una preparación al mes)	2	

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE DE SERVICIO				
FORMATO: "Verificación del cumplimiento del Componente de Servicio"				
SEDE:				Código:
SERVICIO DE ALIMENTACIÓN:				Revisó:
FECHA DE VERIFICACIÓN (de-mm-aaa):				Aprobó:
ELABORÓ:				
<b>OBJETIVO DE LA VISITA:</b> Verificar en el proceso de distribución los elementos constitutivos del sistema de servicio como parte de la calidad de la alimentación ofrecida a la comunidad universitaria. Nota: Los elementos constitutivos del sistema de servicio pueden estar bajo la responsabilidad de la Universidad, el Operador y/o la comunidad universitaria.				
3.1.11	El servicio establece en la programación de sus ciclos de menús celebración de fechas especiales con preparaciones innovadoras que rompan la rutina y sean saludables.	2		
3.1.12	El servicio dispone de un modelo para la distribución de las preparaciones en las líneas del servicio con algún criterio para su organización.	2		
<b>SUB - TOTAL VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO</b>		<b>24</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL PRODUCTO</b>		<b>24</b>	<b>0</b>	
<b>4,0</b>	<b>PERSONAL DE CONTACTO</b>			
4.1.	<b>VERIFICACIÓN DEL PERSONAL DE CONTACTO</b>	<b>PUNTAJE ESPERADO</b>	<b>PUNTAJE OBTENIDO Nombre del lugar evaluado</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
4.1.1	La presentación personal de los colaboradores es acorde al servicio que brindan durante la distribución (dotación limpia, en buen estado y completa.)	2		
4.1.2	El personal cumple con las BPM (uñas cortas, limpias y sin esmalte, no usa joyas ni bisutería) durante la distribución.	2		
4.1.3	El personal de contacto da la bienvenida al usuario (Buen trato, saludo, contacto visual, voz cálida, sonríe)	2		
4.1.4	El personal brinda una atención amigable y cálida al usuario y responde a sus requerimientos y solicitudes.	2		
4.1.5	El personal brinda la información completa de las preparaciones que se ofrecen en el servicio (Ej.: arroz pajarito, carne en bistec, ensalada de lechuga tomate y cebolla etc.)	2		
4.1.6	El servicio cuenta con una programación y los soportes de capacitación en temas específicos del proceso de distribución (protocolo de servicio, etiqueta, presentación del plato servido, decoración, atención al usuario, entre otras).	2		
<b>SUB - TOTAL VERIFICACIÓN DEL PERSONAL DE CONTACTO</b>		<b>12</b>	<b>0</b>	
4.2.	<b>VERIFICACIÓN ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL USUARIO</b>	<b>PUNTAJE ESPERADO</b>	<b>PUNTAJE OBTENIDO Nombre del lugar evaluado</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
4.2.1	Se encuentran en un lugar visible publicado los horarios de servicio y se cumplen.	2		
4.2.2	El tiempo de atención al usuario entre su llegada y la obtención del servicio no tarda más de 10 minutos.	2		
<b>SUB - TOTAL VERIFICACIÓN ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL USUARIO</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL PERSONAL DE CONTACTO</b>		<b>16</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO COMPONENTE DE SERVICIO</b>		<b>86</b>	<b>0</b>	