

## **CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE COMEDORES UNIVERSITARIOS**

### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Comedores Universitarios.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por Servicio de Comedores Universitarios a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, Servicio de Comedores Universitarios adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

### **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

#### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

##### **I.I. Datos Identificativos del Servicio de Comedores Universitarios**

El Servicio de Comedores Universitarios es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Calidad Ambiental, Bienestar y Deporte en la Universidad de Granada.

##### **I.II. Misión del Servicio de Comedores Universitarios**

El Servicio de Comedores Universitarios tiene como misión ofrecer servicios ordinarios de comedor a todos los sectores de la Comunidad Universitaria.

##### **I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios**

El Servicio de Comedores Universitarios es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

##### **I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Comedores Universitarios**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Comedores Universitarios, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones por medio de las encuestas realizadas sobre la prestación del Servicio
- Mediante un sistema de sugerencias de forma tal que el usuario opine sobre la totalidad de los servicios ofrecidos.

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta**

Al Servicio de Comedores Universitarios le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Servicio ordinario de comedor en cada uno de sus centros.
2. Servicio de comida para llevar.
3. Servicio de comidas para llevar para colectivos específicos (vegetarianos).
4. Información general a los usuarios en todo lo referente al servicio.
5. Realización de carnés de becarios de comedor (becas propias).
6. Apoyo logístico a Servicios, Centros y Departamentos de la UGR que organicen eventos con servicio de catering.
7. Servicio extraordinario de comida los sábados

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Servicio de Comedores Universitarios**

#### **General:**

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. BOE núm. 89 Viernes 13 abril 2007.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades. (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003; BOE núm. 14, de 16 de enero de 2004).
- Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Granada (BOJA nº 236, de 9 de diciembre de 2003).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, (BOE nº 285 de 27 de noviembre de 1992), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE nº 12, 4-01-1999).
- Ley 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (BOE nº 298, de 14-12.1999).
- Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE núm. 71, de 2203-2007)
- LEY 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía. (BOJA núm. 247, Sevilla, 18 de diciembre 2007)

#### **Específica:**

- IV Convenio del Personal Laboral de las Universidades Públicas Andaluzas (BOJA núm. 36, página núm. 4.559, Sevilla, 23 de febrero 2004).
- -Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. (BOE núm. 11 Viernes 12 enero 2001).
- -Real Decreto 2817/1983, de 13 octubre, de Presidencia del Gobierno, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria de los comedores colectivos modificado por el Real Decreto 3480/2000, de 29 de diciembre.
- -Real Decreto 140/2003, de 7 febrero, por el que se establecen criterios sanitarios de la calidad del

agua de consumo humano.(BOE 45/2003, de 21 feb.)

- -DECRETO 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y Quejas de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
- -Reglamento CE nº 852/2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios.
- -R.D. 2207/1995 de 28 de diciembre, por el que se establece las normas de higiene relativas a los productos alimenticios y del R.D. 202/2000, de 11 de febrero por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de alimentos.

### **III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

#### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Conocer los diferentes menús con la antelación suficiente.
9. Acceso a una comida equilibrada y natural.

### **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

#### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias del Servicio de Comedores Universitarios, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Comedores Universitarios ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

#### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio de Comedores Universitarios, así como, a través de los Registros Oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo

normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable del Servicio de Comedores Universitarios recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por el Servicio de Comedores Universitarios.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

#### **V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Para contactar con los distintos servicios de Servicio de Comedores Universitarios, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Comedor de Fuentenueva y oficina: C/ Rector Martín Ocete s/n 18071 Granada Tlf: 958243141.

Comedor Carlos V: Campus Universitario de Cartuja s/n 18071 Granada Tlf: 958240680- 958240681.

Comedor Isabel la Católica: C/ Rector López Argüeta, 8 18071 Granada Tlf: 958242034

Comedor Campus Aynadamar: C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda s/n 18071 Granada Tlf: 958240846

Página Web: <http://www.ugr.es/~scu/> Correo electrónico: [scu@ugr.es](mailto:scu@ugr.es)

#### **V.II. Formas de acceso y transporte**

1. Al Servicio de Comedores Universitarios se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

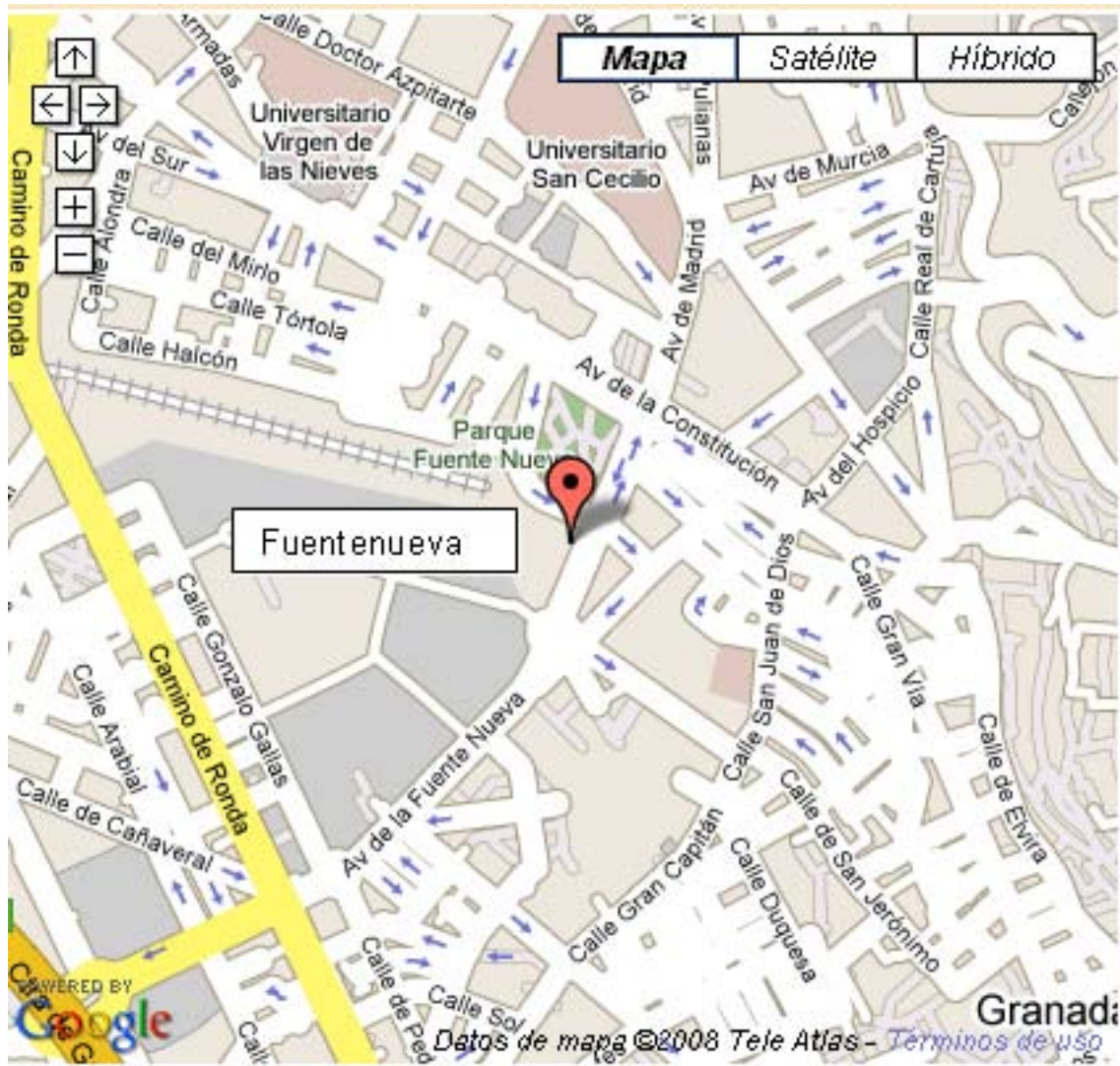
Comedor de Fuentenueva: Líneas 5 y U

Comedor Carlos V: Líneas 8, 20, 20D, C y U

Comedor Isabel la Católica: Líneas 5 y U

Comedor Campus Aynadamar: Líneas 6, 9 y 22

2. Plano de situación:









## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. COMPROMISOS DE CALIDAD

#### II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por el Servicio de Comedores Universitarios recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Realizar mensualmente controles higiénicos-sanitarios
2. Atender al 100% de los usuarios que acudan a comer a los comedores universitarios dentro del horario establecido.
3. Tener disponible para entrega el 100% de los pedidos para llevar solicitados en plazo
4. Realizar el 100% de los carnés de becarios en menos de tres días hábiles desde su solicitud
5. Satisfacer al 95% de a los usuarios en todos los servicios que se prestan (puntuación media superior a 4 en la encuesta de satisfacción).
6. Dar respuesta a todas las Quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días.



## **II. INDICADORES**

### **II.I. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Comedores Universitarios se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Comedores Universitarios:

1. Número de controles / Número de controles realizados.
2. Número de comidas servidas al día/ Número comensales en los comedores.
3. Porcentaje de comidas entregadas respecto a las solicitadas.
4. Porcentaje de carné de becarios realizados en plazo.
5. Porcentaje de usuarios satisfechos.
6. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en plazo.

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público.**

Horario de atención al público (administración del SCU):

-De 10:00 a 15:30 de lunes a viernes.

Horario de servicio de comida en todos los Comedores:

-De 13:00 a 15:30 de lunes a viernes

-De 13:00 a 15:30 los sábados (comedores Fuentenueva y Isabel la Católica)

#### **I.II. Otros datos de interés:**

Para tener acceso a los comedores universitarios es imprescindible pertenecer a la Comunidad Universitaria.

Son válidos como acreditación para tener acceso al SCU:

-Carne universitario

-Tarjeta identificativa de personal de la Universidad de Granada

-Carné de becario

-Carné expedido por el SCU que le acredite como miembro de la unidad familiar

-Carne del Aula de Mayores

-Carta de pago de matrícula del curso en vigor acompañado con el Documento de identidad.

-Cualquier otro documento oficial que acredite fehacientemente su pertenencia a la Comunidad universitaria.

Asimismo, los miembros de la unidad familiar de toda la Comunidad Universitaria tendrán acceso según la normativa de la Universidad de Granada.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN-ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la Entidad certificadora SGS. Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de Instalaciones, Servicio de Administración y Residencias".