

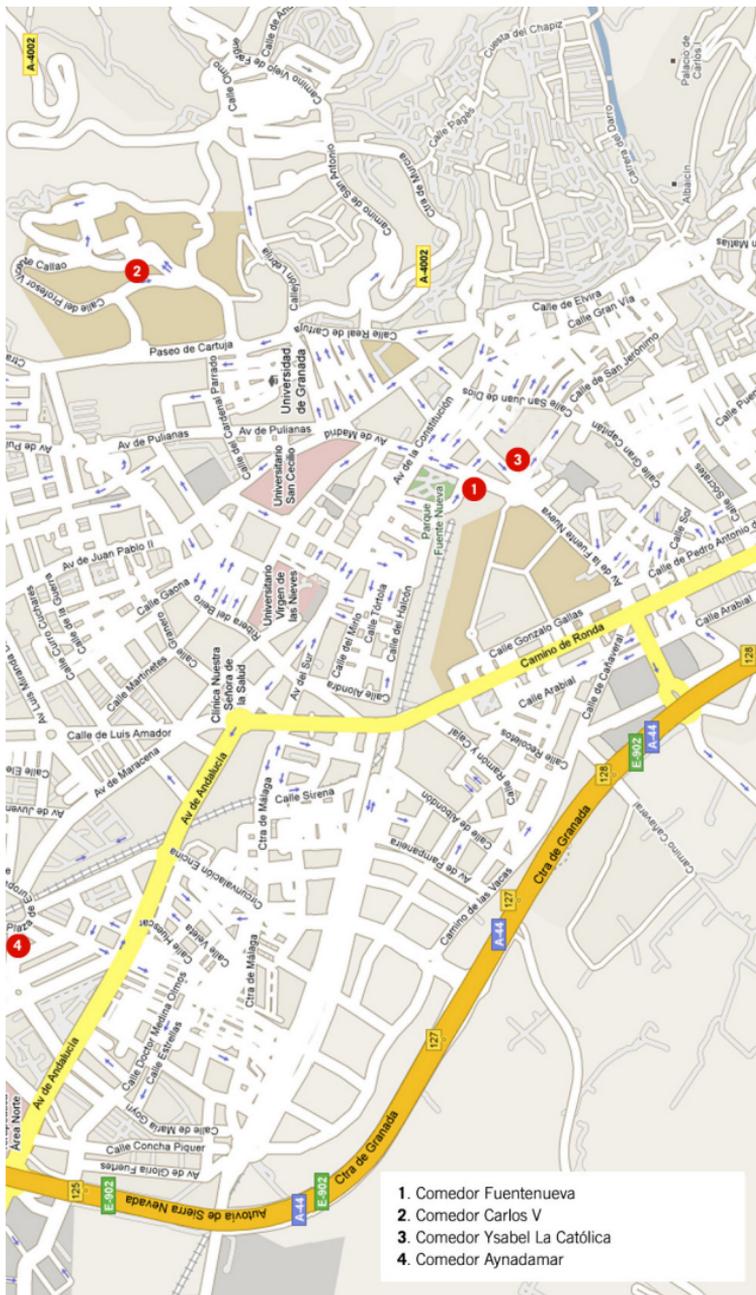
Carta de servicios

Comedores Universitarios



ugr

Universidad
de Granada



1. Comedor Fuentesueva
2. Comedor Carlos V
3. Comedor Ysabel La Católica
4. Comedor Aynadamar

Misión

Misión del servicio:

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

Dirección

Comedores Universitarios

Comedor Campus Fuentenueva y Oficina:

Dirección: C/ Rector Marín Ocete s/n. 18071 Granada

Teléfono: +34 958 243141

Comedor Residencia Universitaria Carlos V:

Dirección: Campus Universitario de Cartuja s/n. 18071 Granada

Teléfonos: +34 958 240680 | +34 958 240681

Comedor Colegio Mayor Ysabel La Católica:

Dirección: C/ Rector López Argüeta, 8. 18071 Granada

Teléfono: +34 958 242034

Comedor Campus Aynadamar:

Dirección: C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda, s/n. 18071 Granada

Teléfono: +34 958 240846

Correo electrónico: scu@ugr.es | **Dirección de Internet:** www.ugr.es/local/scu

Formas de acceso y transportes: Se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Líneas 5 y U (Comedor Fuentenueva y Comedor Ysabel la Católica)
- Líneas 8, 20, 20D, C y U (Comedor Carlos V)
- Líneas 6, 9 y 22 (Comedor Campus Aynadamar)



Entrada del comedor de Fuentenueva



Estudiantes en el interior de los comedores

Servicios

Servicios que prestamos:

- Servicio ordinario de comedor en cada uno de sus centros
- Servicio de comida para llevar
- Servicio de comidas para llevar para colectivos específicos (vegetarianos)
- Información general a los usuarios en todo lo referente al servicio
- Realización de carnés de becarios de comedor (becas propias)
- Apoyo logístico a Servicios, Centros y Departamentos de la UGR que organicen eventos con servicio de catering
- Servicio extraordinario de comida los sábados en dos de los centros (Fuentenueva y Colegio Mayor Ysabel la Católica)

Compromisos

Nuestros compromisos de calidad:

- Realizar mensualmente controles higiénico-sanitarios
- Atender al 100% de los usuarios que acudan a comer a los comedores universitarios dentro del horario establecido
- Tener disponible para entrega el 100% de los pedidos para llevar solicitados en plazo
- Realizar el 100% de los carnés de becario en menos de 3 días hábiles desde su solicitud
- Satisfacer al 90% de los usuarios en todos los servicios que se prestan (puntuación media superior a 4 en la encuesta de satisfacción)
- Dar respuesta a todas las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días
- Actualización semanal del 90% de los menús ofertados en la página web del Servicio
- Asegurar el servicio de comidas cubriendo el 80% de las necesidades de maquinaria y menaje en un plazo de 48 horas

Nuestros indicadores de calidad:

- Porcentaje de controles satisfactorios realizados
- Porcentaje de usuarios atendidos que acuden en el horario establecido
- Porcentaje de comidas entregadas respecto a solicitadas
- Porcentaje de carnés de becarios realizados en menos de 3 días
- Porcentaje de usuarios satisfechos con una puntuación igual o superior a 4
- Porcentaje de sugerencias contestadas en plazo
- Porcentaje de actualizaciones realizadas en plazo
- Porcentaje de necesidades cubiertas en plazo

Las personas usuarias del servicio de Comedores de la Universidad de Granada tienen derecho a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración
- 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
- Ser objeto de una atención directa y personalizada
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad
- Obtener una orientación positiva
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte
- Conocer los diferentes menús con la antelación suficiente
- Acceso a una comida equilibrada y natural

Horario

Horario de apertura y atención al público:

- De lunes a viernes, de 10 a 15.30 h. (Administración)
- De lunes a viernes, de 13 a 15.30 h. (Servicio de comida)
- Sábados de 13 a 15.30 h.
(Comedores Fuentenueva e Ysabel la Católica)

Sugerencias

Sugerencias y reclamaciones:

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en cualquiera de los Comedores Universitarios, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada o del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la web www.ugr.es/local/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 web www.ugr.es/local/inspec/impreso.htm

Versión íntegra

El presente texto de la Carta de Servicios del Servicio de Comedores Universitarios es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 92 de 15 de mayo de 2009)

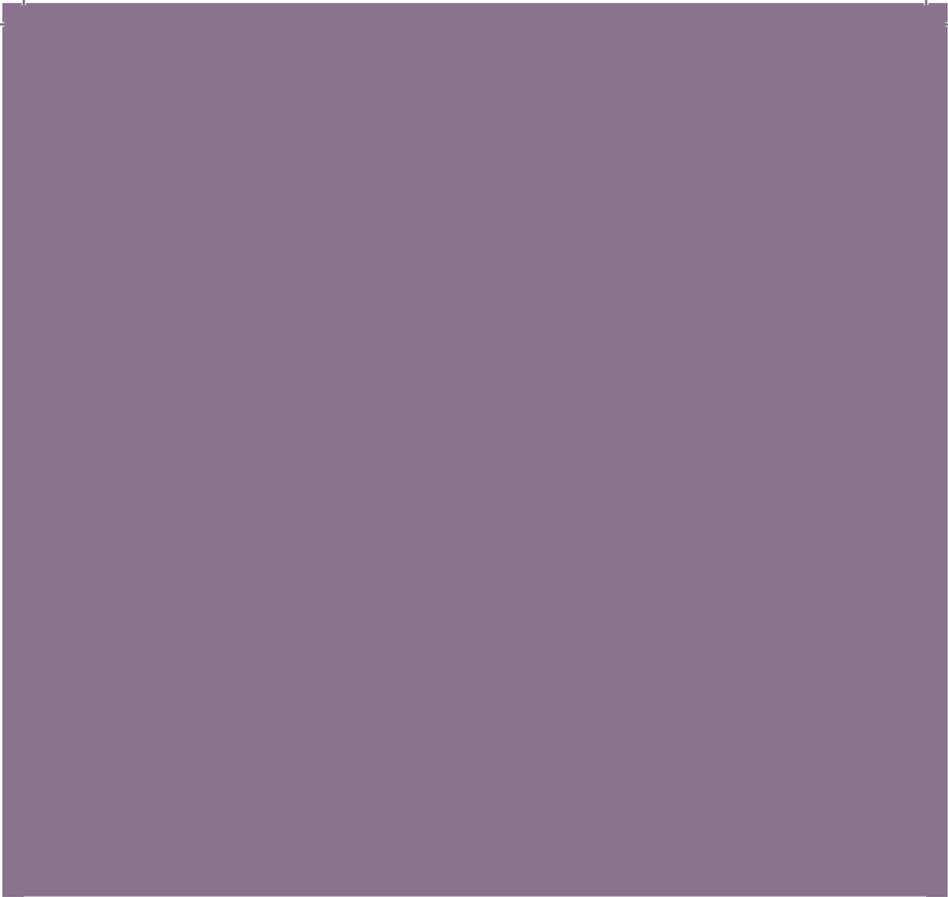
CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Coordinación

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Diseño y maquetación

Gabinete de Comunicación



ACREDITADO POR ENAC



ACREDITADO POR ENAC

