

## Carta de serveis

Aquest document té com a objectiu facilitar a tota la comunitat universitària informació general, de funcionament i dels compromisos de qualitat dels bars restaurants de la UAB.

La nostra intenció és que aquesta carta, com que difon el funcionament del servei, fomenti la millora contínua i l'augment del grau de satisfacció dels usuaris del servei.

### Què oferim?

- La gestió del servei públic dels bars restaurant de la UAB es duu a terme a través de la concessió d'una empresa del sector.
- Calendari i horaris d'obertura. Horari mínim del servei:

CAFETERIA	De setembre a juny inclòs
LLETRES I PSICOLOGIA	08:00h A 18:00h
CIENCIES COMUNICACIO	08:00h A 17:00h
VETERINARIA	08:00h A 17:00h
RECTORAT	08:00h A 16:00h
ESCOLA D'ENGINYERIA	08:00h A 18:00h
SOCIALS	08:00h A 18:00h
CAMPUS SABADELL	08:30h A 16:30h
MEDICINA	08:00h A 17:00h
CIÈNCIES I BIOCIÈNCIES	08:00h A 19:00h
TERRASIS (eix central)	12:00h A 16:00h
EDUCACIO - FTI	08:00h A 18:00h
PLAÇA CÍVICA	08:00h A 19:30h
<b>Juliol:</b> des de les 8 a les 16 h	

- S'ofereix cafè de comerç just en tots els bars restaurant de la UAB.

- L'autoservei ofereix un menú variat:

- Tant el primer plat com el segon es poden triar d'una oferta de com a mínim tres plats, de manera que combinant-los es pot seguir una dieta baixa en calories.
- Cap plat no es repeteix més de dues vegades a la setmana, ni tres vegades un mateix mes, llevat de l'amanida verda, el bistec de vedella a la planxa i el lluç a la planxa.
- Per postres es pot triar entre dos tipus diferents de fruita de temporada i dos tipus diferents de lactis, amb una rotació que permet oferir, com a mínim, cinc productes diferents de cada grup dins de la mateixa setmana.
- Hi ha un menú vegetarià equilibrat des del punt de vista nutricional. S'ofereix dins del menú del dia o bé com a menú a part.

- Als bars restaurant hi ha mobiliari a l'abast dels usuaris per fer adequadament la recollida selectiva de les fraccions que es recullen per separat al campus de la UAB.

- La llista de preus de tots els productes que s'ofereixen està exposada al públic en un lloc visible, així com la llista de preus màxims autoritzats per la Universitat Autònoma de Barcelona.

- El pagament es pot fer al comptat i amb les targetes de crèdit i de dèbit habituals.

### Tens el dret de...

- Manifestar els teus suggeriments o queixes, personalment o de manera virtual.

- Ser atès amb un tracte respectuós i amb una atenció eficient per part dels professionals dels bars restaurant.

- Ser atès en català. Tota la retolació i escrits han d'estar, com a mínim, en aquest idioma, que és l'oficial de la UAB.

### Tens el deure de...

- Contribuir a mantenir un entorn agradable, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties a altres usuaris.
- Respectar les condicions d'ús dels serveis, de les instal·lacions i dels equipaments.
- Tenir cura de les teves pertinences en tot moment.
- Atesa la seva finalitat, als menjadors cal respectar l'horari de 13 a les 15.30 h com a zona d'ús exclusiu per a menjar i, per tant, cal evitar fer-ne un altre ús com ara sala d'estudi, lloc per a jugar a les cartes, etc.
- En compliment de la legislació vigent, els bars restaurant són espais lliures de fum.

### Ajuda'ns a millorar

- Trametent dubtes, suggeriments, queixes o felicitacions a través del servei UAB, OPINA (<https://opina.uab.cat>) o utilitzant els fulls de reclamació o denúncia oficials.
- Formant part de les comissions d'usuaris dels bars restaurant.
- Responent les enquestes periòdiques.

## Compromisos de qualitat

- La missió dels bars restaurant és donar a la comunitat universitària —PAS, PDI i estudiants— un servei de qualitat (higiene, sanitat, nutrició, gastronomia i atenció al client) i adaptar-se a les seves necessitats.
- La Unitat de Restauració té la funció de controlar les activitats de les empreses concessionàries de la UAB i de dur a terme el control de qualitat i la gestió del servei.

## En els bars restaurant es duen a terme:

- Auditories higièniques i sanitàries que inclouen revisions visuals, anàlisis d'estrís i de superfícies, ambientals i controls de caducitats, les quals duu a terme un laboratori extern i independent.
- Anàlisis microbiològiques mensuals, a tots els bars restaurant, de dos plats escollits a l'atzar i que duu a terme el Laboratori de Microbiologia Aplicada i Mediambiental de la Facultat de Veterinària de la UAB.
- Aquestes anàlisis i controls són independents de les que fa l'empresa mateixa, d'acord amb la normativa vigent de l'APPCC.
- Estudis externs de qualitat, duts a terme per professionals independents i externs a la UAB.
- Auditories i enquestes de satisfacció dels clients des de la Unitat de Restauració de la UAB.

## Contacte

### Bar restaurant del Rectorat

Tel. 93 581 14 22

[bellaterra@grup-soteras.com](mailto:bellaterra@grup-soteras.com)

### Bar autoservei de Veterinària

Tel. 93 581 15 47

[bellaterra@grup-soteras.com](mailto:bellaterra@grup-soteras.com)

### Cafeteria de l'Escola d'Enginyeria

Tel. 93 581 38 47

[bellaterra@grup-soteras.com](mailto:bellaterra@grup-soteras.com)

### Bar restaurant de Lletres i Psicologia

Tel. 93 581 37 94

[bellaterra@grup-soteras.com](mailto:bellaterra@grup-soteras.com)

### Cafeteria de Ciències de la Comunicació

Tel. 93 581 37 27

[bellaterra@grup-soteras.com](mailto:bellaterra@grup-soteras.com)

### Bar autoservei de la plaça Cívica

Tel. 93 580 92 77

[yuste-esther@aramark.es](mailto:yuste-esther@aramark.es)

### Bar restaurant de Ciències i Biociències

Tel. 93 581 10 09

[munoz-vanessa@aramark.es](mailto:munoz-vanessa@aramark.es)

### Bar autoservei de Medicina

Tel. 93 581 17 75

[sanchezcarmona-maria@aramark.es](mailto:sanchezcarmona-maria@aramark.es)

### Cafeteria de Socials

Tel. 93 581 46 98

[bellaterra@grup-soteras.com](mailto:bellaterra@grup-soteras.com)

### Bar autoservei d'Educació i FTI

Tel. 93 581 42 3

[freddy.helbek@serunion.elior.com](mailto:freddy.helbek@serunion.elior.com)

### Cafeteria del campus de Sabadell

Tel. 93 7155878

[bellaterra@grup-soteras.com](mailto:bellaterra@grup-soteras.com)

### Bar restaurant de l'Hotel Campus

Tel. 93 580 83 53

[reservas@hotelexecampus.com](mailto:reservas@hotelexecampus.com)

Al web <http://uab.es/servei-restauracio> podeu trobar informació sobre els bars restaurant de la UAB: ubicació, serveis, empresa concessionària, telèfon de contacte, etc.



# CARTA DE SERVEIS

**UAB**  
Universitat Autònoma  
de Barcelona

Restauració  
Edifici L  
08193 Bellaterra  
[Restauracio@uab.cat](mailto:Restauracio@uab.cat)  
Tel.: 93 5812773