

10 de diciembre de 2010

Aprobado por el Consejo Académico en su sesión 11.10, celebrada el 22 de noviembre de 2010.

Instructivo para regular el uso del servicio e instalaciones de la Cafetería de la Unidad Xochimilco

Introducción

Este instructivo es producto de la iniciativa del Consejo Académico de la Unidad Xochimilco tendiente a regular los servicios de Cafetería.

En general, las propuestas aquí contenidas tienen como finalidad que los alumnos, maestros y trabajadores administrativos que diariamente hacen uso del servicio obtengan una atención lo más adecuada posible a sus necesidades.

Algunos de los artículos de este instructivo son resultado de propuestas directas de la comunidad o resultado de distintos estudios realizados sobre la operación de la Cafetería.

Es necesario señalar que este instructivo no tiene el alcance necesario para modificar, ni alterar las condiciones laborales de los trabajadores y, por lo tanto resulta indispensable considerar esta limitación en su lectura.

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1

El presente instructivo regula el funcionamiento interno y operativo, así como el uso del servicio de Cafetería en la Unidad Xochimilco.

Artículo 2

Todo lo no previsto en el presente instructivo quedará sujeto a las disposiciones de la Coordinación de Servicios Administrativos.

Artículo 3

Se consideran usuarios al personal académico, a los trabajadores administrativos y a los alumnos de la Universidad Autónoma Metropolitana, quienes podrán hacer uso de los servicios de Cafetería de acuerdo con las disposiciones del presente instructivo.

Capítulo II

De la organización e instalaciones

Artículo 4

La Cafetería consta de los siguientes espacios:

a) **Oficina administrativa.**

Es el espacio de las oficinas del jefe y supervisores de la Sección de Cafetería, donde se lleva a cabo la administración de ésta.

b) **Lugar de preparación.**

Es el espacio en donde se preparan los alimentos.

c) **Lugar de servicio.**

Son los espacios donde se atiende al público, los cuales incluyen las barras de alimentos calientes, donde se sirven los desayunos y comidas; así como la barra de alimentos fríos, donde se ofrecen productos industrializados, golosinas y alimentos de preparación sencilla.

Las instalaciones para el uso de la comunidad constan de:

- a) Comedores. Son los espacios con mesas y sillas que permiten a los comensales ingerir con comodidad sus alimentos.
- b) Plazuela. Es el espacio equipado con sillas y mesas para ingerir adecuadamente los productos disponibles en las dos barras de alimentos.

Capítulo III

De los servicios que presta

Artículo 5

La Cafetería presta los siguientes servicios:

Barra de alimentos calientes

- a) Desayunos.
- b) Comidas.

Barra de alimentos fríos

- a) Productos industrializados.

Artículo 6

Los horarios de servicios que proporciona la Cafetería son:

Barra de alimentos calientes

- a) Desayunos, de lunes a viernes de 9:00 a 11:30 horas.
- b) Comidas, de lunes a viernes de 14:00 a 17:30 horas.

Barra de alimentos fríos

- a) Productos industrializados de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.

Artículo 7

Cuando exista necesidad de mantenimiento o debido a causas de fuerza mayor, la Cafetería podrá suspender sus servicios, avisando a los usuarios.

Artículo 8

En los periodos de vacaciones oficiales de la UAM, la Cafetería suspenderá todos sus servicios.

Capítulo IV

De las condiciones para la prestación de servicio

Del servicio

Artículo 9

Las instalaciones de la Cafetería se utilizarán para los servicios que se establecen en el presente

instructivo. Cualquier uso adicional requerirá la autorización de la Secretaría de la Unidad.

Artículo 10

Las instalaciones, el proceso de elaboración de los alimentos y los utensilios deberán cumplir con las normas y condiciones de higiene y seguridad, de conformidad con las disposiciones de la Secretaría de Salud.

Artículo 11

La Cafetería garantizará que los alimentos sean servidos correctamente, con rapidez y en condiciones adecuadas, buscando que exista un equilibrio nutritivo, así como un menú variado.

El comensal podrá disponer solamente de un desayuno, una comida tradicional y de un platillo especial.

Artículo 12

La Cafetería garantizará que existan los utensilios suficientes, dispuestos en lugares apropiados y en condiciones higiénicas.

Artículo 13

- a) Los precios del menú y los productos que ofrezca la Cafetería a los usuarios serán aquellos que determine la Secretaría de la Unidad.
- b) Los precios de los productos industrializados y alimentos de preparación sencilla serán aquellos que determinen las listas de precios al público de los proveedores.

Artículo 14

El menú y los precios de los productos deberán estar colocados en tableros a la vista de los usuarios.

Artículo 15

Con el propósito de propiciar continuidad en las actividades académicas y administrativas a la hora de la comida, de 14:00 a 14:30 horas, se le proporcionará servicio preferencial a los trabajadores de la universidad en la barra 2 (ubicada en el costado este); además, de 14:30 a 15:30 horas, a los alumnos de posgrado y servicio social.

Los trabajadores que coman en horario diferente al establecido, respetarán la fila de espera.

Del prestador

Artículo 16

La prestación del servicio será responsabilidad del personal adscrito a la Sección de Cafetería.

Artículo 17

El personal de la Cafetería deberá respetar los horarios de servicio a los usuarios.

Artículo 18

El manejo del equipo de Cafetería sólo corresponderá al personal de la misma.

Artículo 19

El personal de la Cafetería efectuará las siguientes funciones, según corresponda de acuerdo con su relación laboral:

- a) Que los alimentos se preparen, expendan y sirvan bajo las condiciones de higiene y seguridad dispuestas.
- b) Que se mantengan limpias las instalaciones, mobiliario y utensilios.
- c) Que el mobiliario y los utensilios estén colocados en su lugar.
- d) Que los usuarios acaten las disposiciones del presente instructivo que les sean aplicables.

Artículo 20

Cuando el prestador del servicio se enfrente a alguna situación no prevista en este instructivo, deberá informarlo a su jefe inmediato o a la autoridad correspondiente.

Del usuario

Artículo 21

Para utilizar los servicios de desayuno o comida, los usuarios deberán identificarse como miembros de la comunidad universitaria.

Artículo 22

Los servicios especiales de desayunos o comidas para grupos específicos se atenderán previa autorización de la Secretaría de la Unidad, con

cargo a la instancia solicitante. Estos servicios se atenderán mediante el canje de vales de comida expedidos por la Coordinación de Servicios Administrativos.

Artículo 23

El usuario que utilice el servicio de Cafetería deberá colaborar en la conservación de las instalaciones, de la limpieza, del orden y de la fluidez del servicio.

Artículo 24

Dentro de la Cafetería el usuario deberá:

- a) Respetar las filas de espera y la disposición que guardan las mesas, sillas, sombrillas, plantas y demás artículos.
- b) Evitar entrar a la barra de alimentos fríos con alimentos que hayan sido adquiridos fuera de ésta.
- c) Abstenerse de consumir alimentos antes de pagarlos.
- d) Utilizar los cubiertos estrictamente necesarios, de la misma manera deberá hacerlo en el consumo de pan, tortillas, azúcar, servilletas, aderezos y condimentos.
- e) Colocar los utensilios usados en la charola y depositarla en los carros de servicio.
- f) Desocupar las mesas una vez que haya terminado de comer.
- g) Evitar tirar basura o dejarla sobre el mobiliario.
- h) Respetar las vías de acceso, entrada y salida.
- i) Evitar el apartado de lugares.
- j) Solicitar su nota de compra.

Artículo 25

No podrá disponerse para usos diferentes de lo establecido, de los platos, tazas, vasos, cubiertos, mobiliario e instalaciones. Asimismo, no podrán ser sacados los utensilios o mobiliario fuera de las instalaciones de la Cafetería.

Artículo 26

El usuario y el prestador de servicio deberán tratarse mutuamente con atención y respeto.

Capítulo V

De las quejas y suspensión del servicio

Artículo 27

Cualquier tipo de queja que el usuario tenga respecto a la prestación de los servicios de la Cafetería deberá ser comunicada, preferentemente por escrito, en primer término al jefe de la Cafetería o, en su caso, al Coordinador de Servicios Administrativos.

Artículo 28

Al recibir la queja, las autoridades correspondientes analizarán las causas que la provocaron y procederán a solucionar el problema y tomar las medidas correspondientes o, en su caso, darán una explicación al usuario sobre dichas causas.

Artículo 29

Los usuarios que sean sorprendidos dañando, maltratando, sustrayendo o utilizando en forma distinta a la prevista los productos, utensilios, mobiliario e instalaciones de la Cafetería o que incurran en cualquiera de las faltas tipificadas en la reglamentación universitaria, se harán acreedores a la suspensión del servicio por tiempo indeterminado y se turnará el caso a la instancia correspondiente para que determine la sanción respectiva.

Transitorio

Único

El presente instructivo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el *Boletín informativo* de la Unidad Xochimilco.