

INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA SECCIÓN DE CAFETERÍA DE LA UNIDAD AZCAPOTZALCO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Unidad Azcapotzalco ofrece diversos servicios, entre ellos los de la Sección de Cafetería cuyo propósito es apoyar el desarrollo de las actividades de la comunidad universitaria.

El objetivo del presente instructivo es adecuar la regulación del uso de los servicios que ofrece la Sección, en beneficio de los propios usuarios y de la institución.

Actualmente se identifica un conjunto de situaciones que afectan este servicio, las cuales son objeto de atención por parte del Consejo Académico, entre éstas destacan, la capacidad de elaboración de alimentos, el tiempo que los usuarios emplean en las filas de espera, y el incremento en el número de los usuarios; igualmente, se reconoce que existen aspectos de tipo operativo que deberán ser atendidas con objeto de dar mayor calidad al servicio.

En virtud de que este Instructivo contiene disposiciones de carácter general respecto del uso de los servicios que ofrece la Sección de Cafetería, se considera que el nombre más adecuado es: *Instructivo para el uso de los servicios que ofrece la Sección de Cafetería de la Unidad Azcapotzalco.*

En su redacción siempre se tuvo presente que la Universidad ofrecerá los servicios de la Sección de Cafetería en atención a la disponibilidad de los recursos y a la capacidad física e infraestructura instalada; que los espacios asignados a dicha Sección tendrán uso prioritario para ofrecer los servicios que se detallan en este Instructivo, los cuales no podrán suspenderse o supeditarse a dar atención a otra actividad, y que si bien el servicio del menú subsidiado no es una obligación de la Universidad, se ofrece por una decisión institucional, con el fin de apoyar a la comunidad universitaria.

Por lo que se refiere a la oferta de los servicios que se señalan en el artículo 4, se procurará que éstos se brinden en días hábiles y se suspenderán por causas de fuerza mayor.

Con respecto a “los apoyos extraordinarios” previstos en el artículo 4, fracción IV, se estimó conveniente aclarar que aunque se opte por el mismo menú, éste no será cobrado necesariamente al precio subsidiado.

En cuanto a las causas de fuerza mayor o las condiciones mínimas para operar que se estipulan en el artículo 6, se aclara que éstas pueden ser las relativas a: remodelación del espacio, levantamiento de inventario, fumigación, falta de abastecimiento de agua o energía eléctrica, ausencia de un número importante de trabajadores, entre otras.

INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA SECCIÓN DE CAFETERÍA DE LA UNIDAD AZCAPOTZALCO

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Los servicios que ofrece la Sección de Cafetería se sujetarán a lo dispuesto en este Instructivo.

Artículo 2

Para efectos de este Instructivo, se considerará como:

- I. Contenido nutricional: la información sobre el contenido de nutrientes básicos del menú.
- II. Menú: la carta semanal en la que se especifican los alimentos que se ofrecen en los desayunos y las comidas de la semana por día.
- III. Menú subsidiado: el menú de desayuno o comida cuyo costo es cubierto parcialmente por la Unidad.
- IV. Salones: los espacios físicos que la Sección de Cafetería destina para el consumo de desayunos y comidas.
- V. Medios de información de la Cafetería: las pantallas ubicadas en el domo de la Cafetería, la página web de la Unidad y otros que se establezcan en el futuro.
- VI. Utensilios: las charolas, la loza y los cubiertos.
- VII. Infraestructura: las instalaciones, el mobiliario y el equipo.
- VIII. Residuos: los desechos orgánicos e inorgánicos.
- IX. Guía de uso: un documento breve que oriente a los usuarios sin contravenir el presente Instructivo.

Artículo 3

Podrán hacer uso de los servicios de la Sección de Cafetería, los usuarios:

- I. Internos: los miembros de la comunidad de la Universidad Autónoma Metropolitana.
- II. Externos: las personas ajenas a la comunidad de la Universidad Autónoma Metropolitana, quienes se sujetarán a las limitaciones que marca el artículo 4.

Artículo 4

Los servicios que puede proporcionar la Sección de Cafetería son los siguientes:

- I. Desayuno y comida subsidiados, que se ofrecen en los salones de la Cafetería, exclusivamente para los usuarios internos.
- II. Desayuno y comida especiales, que se ofrecen en los salones de la Cafetería, exclusivamente para los usuarios internos.
- III. Comida rápida, que se ofrece en la barra fría, kioscos y dulcería, para todos los usuarios.
- IV. Apoyos extraordinarios: consiste en proporcionar servicio de alimentos para apoyo de las actividades académicas e institucionales, exclusivamente para los usuarios internos.
- V. Los demás que en el futuro se establezcan.

Artículo 5

Los horarios de los servicios serán especificados en las guías de uso correspondientes.

Artículo 6

Los horarios y modalidades de los servicios de la Sección de Cafetería presentados en las guías de uso, únicamente podrán ser modificados por causas de fuerza mayor o por no contar con las condiciones mínimas para operar, lo cual se dará a conocer en los medios de información de la Cafetería.

Artículo 7

El menú subsidiado semanal y su contenido nutricional se darán a conocer en los medios de información de la Cafetería.

CAPÍTULO II

DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA SECCIÓN DE CAFETERÍA

Artículo 8

Se accederá a los servicios ofrecidos por la Sección de Cafetería atendiendo a lo previsto en las guías de uso correspondientes.

Artículo 9

Para cada servicio, la Secretaría de la Unidad, a través de la Sección de Cafetería elaborará una guía de uso, la cual contendrá lo siguiente:

- I. Descripción del servicio.
- II. Requerimientos para el usuario: son los requisitos que deben cumplir los usuarios para hacer uso de los servicios.
- III. Reglas del servicio: son las condiciones en las que se prestan los servicios.
- IV. Procedimiento del servicio: son las tareas que deberán realizar los usuarios para hacer uso de los servicios.

CAPÍTULO III

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Artículo 10

Son derechos de los usuarios:

- I. Ser informados oportunamente de lo relativo a los servicios a través de los medios de información de la Cafetería.
- II. Recibir los servicios en forma eficaz, oportuna y completa, según lo previsto en las guías de uso correspondientes.
- III. Ser atendidos con respeto y cordialidad.
- IV. Conocer los precios de los alimentos.

Artículo 11

Son obligaciones de los usuarios internos:

- I. Coadyuvar a conservar en buen estado la infraestructura de la Cafetería, por lo cual estará prohibido:
 - a) Introducir animales o aparatos de sonido, fumar y tirar basura en los salones.

- b) Cambiar de lugar el mobiliario; reservar mesas, sillas o lugares en los salones.
 - c) Utilizar los salones para otros fines tales como: reuniones, mesas de trabajo y juegos.
 - d) Destruir, deteriorar, rayar o causar algún daño a la infraestructura de la Cafetería.
 - e) Retirar de los salones el mobiliario y los utensilios, sin la autorización por escrito del Jefe de la Sección.
- II. Hacer uso adecuado de la infraestructura de la Cafetería, para lo cual será necesario entrar por los accesos asignados; respetar las señalizaciones, los espacios reservados para personas con discapacidad y las salidas de emergencia; así como ocupar solamente una silla por persona.
- III. Consumir como máximo un menú subsidiado en el desayuno y uno en la comida, lo cual no impide el consumo de otros alimentos a precio no subsidiado.
- IV. Respetar las filas de espera.
- V. Respetar al personal que presta el servicio.
- VI. Respetar las indicaciones del personal de la Sección de Cafetería.
- VII. Despejar la mesa y colocar los utensilios en los lugares destinados para tal fin, al momento de retirarse.
- VIII. Separar los residuos de acuerdo con las indicaciones especificadas en el área correspondiente.

Artículo 12

Son obligaciones de los usuarios externos las mismas que se detallan en el artículo 11 en la medida en que apliquen a los servicios a los que tienen acceso.

Transitorios

Artículo 1

El presente Instructivo se difundirá a partir del día siguiente a su aprobación en el Consejo Académico y entrará en vigor el 9 de mayo de 2011.

Artículo 2

Se abroga el Instructivo para el uso y la operación de los servicios de la Sección de Cafetería, aprobado por el Consejo Académico en la Sesión 190, celebrada el 17 de abril de 1998.