



# UNACHI

*Hombre y cultura para el porvenir*

*Universidad Autónoma de Chiriquí*

**REGLAMENTO PARA EL  
FUNCIONAMIENTO INTERNO Y OPERATIVO  
DE LOS SERVICIOS E INSTALACIONES DEL  
DEPARTAMENTO DE CAFETERÍAS**



**REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO  
INTERNO Y OPERATIVO DE LOS SERVICIOS  
E INSTALACIONES DEL DEPARTAMENTO DE  
CAFETERÍAS**

## **TABLA DE CONTENIDO**

- Antecedentes
  
- Exposición de Motivos del Reglamento para el Funcionamiento Interno y Operativo de los Servicios e Instalaciones de las Cafeterías
  
- Reglamento para el funcionamiento interno y operativo de los servicios e instalaciones del Departamento de Cafeterías
  - Capítulo I. Disposiciones generales
  - Capítulo II. De los usuarios
  - Capítulo III. De las instalaciones y equipos
  - Capítulo IV. De los servicios y horarios
  - Capítulo V. De las condiciones para la prestación del servicio
  - Capítulo VI. De los prestadores del servicio
  - Capítulo VII. De las obligaciones de los usuarios
  - Capítulo VIII. Sistema de control interno
  - Capítulo IX. De las concesiones
  - Capítulo X. De las medidas administrativas
  
- FORMULARIOS

**REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO Y OPERATIVO DE LOS  
SERVICIOS E INSTALACIONES DEL DEPARTAMENTO DE CAFETERÍAS**

**ANTECEDENTES**

Con la creación de la UNACHI bajo la Ley 26 del 30 de agosto de 1994, y siguiendo las políticas de la Universidad de Panamá, de brindarle servicio de alimentación a los estamentos que componen la familia universitaria, es necesario mantener el buen funcionamiento de las cafeterías. La cafetería universitaria fue fundada como tal, el 9 de noviembre de 1981 y desde esa fecha se mantienen un sin número de políticas que rigen su adecuado funcionamiento tales como:

- Proveer a la comunidad educativa universitaria alimentación basada en diferentes menús balanceados, acordes con la economía de la misma.
- Brindar servicio de alimentación gratuito a estudiantes de escasos recursos, previa evaluación socioeconómica por parte de la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la UNACHI.

Como parte de las estrategias institucionales de fortalecimiento académico, administrativo y de generación de altos niveles de calidad de vida y bienestar universitario, la UNACHI ofrece el servicio de cafeterías, aportando al mejoramiento en los estándares nutricionales de la comunidad universitaria, dando prioridad a los sectores más vulnerables.

La UNACHI, acorde con su filosofía formativa, desde su programa de Cafetería, no puede desconocer la importancia de la formación y promoción de hábitos adecuados de alimentación y estilos de vida saludables. Consecuentes con esta necesidad de orden mundial, impulsaremos y promoveremos una cultura de alimentación saludable y calidad de vida entre los integrantes de la comunidad que incluye, entre otras, la oferta de menús que aportan nutrientes esenciales para el adecuado desarrollo del individuo.

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DEL REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO Y OPERATIVO DE LOS SERVICIOS E INSTALACIONES DEL DEPARTAMENTO DE CAFETERÍAS**

La Universidad Autónoma de Chiriquí, para el logro de sus fines, requiere proporcionar diversos servicios a la comunidad universitaria, uno de éstos es el que brinda a través del Departamento de Cafeterías.

La Dirección de Servicios Administrativos adscrita a la Vicerrectoría administrativa tiene como objetivo principal proporcionar y administrar los diferentes recursos y servicios necesarios para crear un ambiente propicio, limpio, agradable, seguro y funcional para el desarrollo y cumplimiento de las diferentes actividades de la comunidad universitaria, a través de los Departamentos que las componen.

La Sección de Cafeterías tiene el objetivo fundamental de atender las necesidades de alimentación de los miembros de la comunidad universitaria, como un medio para propiciar y apoyar la permanencia de los estudiantes, administrativos y docentes de la institución. La oferta de alimentos de las Cafeterías debe ser congruente con las necesidades nutricionales de los universitarios y cumplir con los estándares adecuados de higiene, calidad, variedad y balance nutricional. Además, gracias al subsidio institucional y al aporte semestral de los estudiantes, en las cafeterías los alimentos se venden a un precio módico.

La Vicerrectoría Administrativa emite el presente reglamento, con el fin de establecer las pautas necesarias para regular el uso de las instalaciones y la prestación de servicios que proporciona el Departamento de Cafeterías, así como de las medidas de Bioseguridad que actualmente se implementa con la llegada del covid-19 y se mantendrán para la garantizar la salud de los usuarios, además las medidas administrativas contribuyen al mejor funcionamiento y mejorando la calidad en el servicio y atención a todos los integrantes de los tres estamentos universitarios.

**REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO Y OPERATIVO DE LOS  
SERVICIOS E INSTALACIONES DEL DEPARTAMENTO DE CAFETERÍAS**

**CAPÍTULO I.**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.** El presente reglamento contiene las disposiciones que regulan el funcionamiento interno y operativo, así como el uso de los equipos, instalaciones y servicios que ofrece el Departamento de Cafeterías, las cuales serán de estricto cumplimiento.

**Artículo 2.** El Departamento de Cafeterías está conformado por los servicios de cafetería y tiene como principal objetivo proporcionar a los miembros de la comunidad universitaria alimentos preparados y comida rápida.

**Artículo 3.** Las cafeterías tendrán como propósito:

- Brindar un servicio de alimentación a la comunidad universitaria mediante la venta de productos necesarios para una adecuada nutrición.
- Administrar en forma transparente y con los más altos estándares de higiene y limpieza.
- Procurar precios bajos en la venta de los productos que se expendan ajustados a las condiciones del país.
- Mantener la calidad de los productos y servicios que se ofrecen.
- Servir como área de práctica para los estudiantes de la Universidad Autónoma de Chiriquí con previa autorización de las autoridades pertinentes.
- Servir como apoyo a los proyectos de Servicio Social Universitario.

**CAPÍTULO II.  
DE LOS USUARIOS**

**Artículo 4.** Se consideran usuarios permanentes de las cafeterías, los estudiantes, el personal administrativo y docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, quienes podrán hacer uso de estos servicios de acuerdo con las disposiciones del presente reglamento.

**Artículo 5.** Podrán ser usuarios eventuales, aquellas personas que realicen actividades extraordinarias en apoyo a las dependencias académicas o administrativas de la institución, además de otras que cuenten con la autorización de alguna instancia universitaria competente.

**CAPÍTULO III.  
DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS**

**Artículo 6.** El Departamento de Cafeterías cuenta con las siguientes áreas:

- Área Administrativa:** Corresponde a las oficinas del Jefe de las Cafeterías y del personal administrativo asignado al Departamento.
- Área de Preparación:** Incluye la cocina y demás espacios en donde se preparan los alimentos, así como el área de lavado.
- Área de Servicio:** Son las zonas en donde se sirven o expenden los alimentos.
- Área de Comedores:** Consiste en las áreas en donde se encuentran las mesas y sillas para que los usuarios consuman sus alimentos.

**Artículo 7.** El Área de Comedores es de uso exclusivo para consumo de alimentos y no se permitirá el mismo para la realización de otras actividades.

**Artículo 8.** Solo podrá ingresar a esta área el personal autorizado que forma parte del equipo de trabajo de cafetería, específicamente los relacionados con el área de preparación de alimentos.

**Artículo 9.** El equipo son todos aquellos implementos y mobiliario destinados al cumplimiento de las funciones de las cafeterías, los cuales deberán estar distribuidos ordenadamente en el lugar que le corresponde para que haya un libre flujo de personal.

**Artículo 10.** Los utensilios deben ser procesados con agua caliente y detergentes antes de utilizarlos y lavados después de usarlos.

**Artículo 11.** Las cafeterías deben contar con equipos de seguridad y protección laboral requeridos para este tipo de actividad, los cuales estarán ubicados en sitios de fácil acceso, con clara identificación y cerca de los puntos de riesgos.

#### **CAPÍTULO IV. DE LOS SERVICIOS Y HORARIOS**

**Artículo 12.** Las cafeterías públicas o privadas brindarán los servicios de desayuno, almuerzo y cena, de lunes a viernes y fines de semana, en los siguientes horarios:

- Desayuno                                      7:00 a.m. a 9:30 a.m.
- Almuerzo                                        11:30 a.m. a 2.30 p.m.
- Cena 5:00 p.m. a 8:00 p.m.

Para los fines de semana el horario sería el siguiente:

- Desayuno                                      7:00 a.m. a 9:30 a.m.
- Almuerzo                                        11:30 a.m. a 2.30 p.m.

**Artículo 13.** Las cafeterías podrán suspender sus servicios o modificar sus horarios cuando medien causas debidamente justificadas o de fuerza mayor o existan necesidades especiales de mantenimiento, previo aviso a los usuarios.

#### **CAPÍTULO V. DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**Artículo 14.** Las instalaciones de las cafeterías sólo podrán utilizarse para el servicio que establece el presente reglamento. Cualquier uso distinto requerirá de la autorización de la Vicerrectoría Administrativa.

**Artículo 15.** Las instalaciones, los ingredientes y el proceso de elaboración de los alimentos y utensilios deberán cumplir con las normas y condiciones de higiene y seguridad oficiales y con las que sean aplicables a las reglamentaciones universitarias.

**Artículo 16.** Los alimentos ofrecidos por las cafeterías deberán ser servidos correctamente e higiénicamente. Se procurará la oferta de un menú variado y balanceado, así como la existencia de utensilios suficientes y dispuestos en los lugares apropiados.

**Artículo 17.** El menú y los precios de los alimentos y demás productos que se vendan en las cafeterías, deberán colocarse en un lugar visible para los usuarios. Las cafeterías públicas y privadas de UNACHI procurarán ofrecer un plato básico a un precio accesible aprobado por Consejo Administrativo. Este plato básico consta de un menú exclusivo para estudiantes de escasos recursos y personal de áreas verdes, beneficio que será coordinado por la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

**Artículo 18.** Queda prohibido ingresar con animales, fumar y pegar carteles, propaganda o cualquier tipo de publicidad ajena al servicio que se brinda dentro de las instalaciones de las cafeterías. La publicidad sólo podrá colocarse en el exterior del edificio, específicamente, en los

sitios previstos para tal fin.

## **CAPÍTULO VI.** **DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO**

**Artículo 19.** La prestación de los servicios en las cafeterías será responsabilidad del personal adscrito al Departamento de Cafeterías.

**Artículo 20.** El personal de cafetería, según corresponda a sus funciones, deberá velar por el buen uso de las instalaciones, mobiliario, equipos y utensilios de cada área, de manera que se mantengan limpios, descontaminados, en orden y en buen estado.

**Artículo 21.** Todo personal que labore en las cafeterías universitarias deberá mantener capacitación continua en temas de manejo adecuado de alimentos y reglamentos y políticas de la cafetería.

**Artículo 22.** El personal del Área de Preparación (cocina) estará supervisado, por el Jefe de Cocina, quien velará por el adecuado cumplimiento del reglamento y las políticas del servicio.

**Artículo 23.** El personal del Área Preparación de alimentos, área administrativa, almacén de alimentos y del Área de Servicio deberá tener vigentes su carné de manipulador de alimentos y el certificado de buena salud otorgado por el Ministerio de Salud de Panamá, de no cumplirse se tomarán las medidas pertinentes por las autoridades a cargo.

**Artículo 24.** El personal que labora en las cafeterías deberá utilizar ropa de trabajo adecuada y limpia, bata o delantales (preferiblemente blancos), redecillas o gorros, mascarillas, guantes (si es necesario), zapatos adecuados (cerrados) y evitar el uso de joyas.

**Artículo 25.** El personal que sirve los alimentos o que limpie la vajilla no podrá hacer el trabajo de la higienización del local, inodoros, pisos y muebles. Esta tarea debe ser realizada en un horario adecuado.

## **CAPÍTULO VII.** **DE LAS OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

**Artículo 26.** Dentro de las cafeterías, los usuarios deberán observar las disposiciones siguientes:

- Respetar las filas de espera y la disposición que guardan las mesas, sillas y todo artículo propio de cada cafetería.
- Cancelar los alimentos antes de consumirlos
- Usar los platos, cubiertos y otros productos (servilletas, revolvedores, azúcar, aderezos y condimentos) estrictamente necesarios para tomar sus alimentos.
- No se permitirá el ingreso de usuarios usando las batas de laboratorios.
- Al terminar de comer, despejar la mesa de residuos, depositar los platos, cubiertos y vasos en el lugar indicado y separar la basura y residuos de comida conforme a los señalamientos.
- Utilizar las instalaciones para fines estrictos de alimentación. Una vez finalizado su consumo, despejará el área para permitir a otros usuarios gozar de igual derecho.
- Mantener el aforo estipulado por las normas de bioseguridad del Ministerio de Salud.

**Artículo 27.** Los prestadores de servicio y los usuarios deberán tratarse mutuamente con respeto



y cortesía, así como evitar incurrir en actos que vulneren el orden y la armonía que deben imperar en las áreas de consumo de los alimentos.

## **CAPÍTULO VIII.**

### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**Artículo 28.** Se implementará un sistema de calidad que involucra la estandarización de procesos y procedimientos, la capacitación en preparación y manipulación de alimentos y la implementación de planes y programas de apoyo como: eliminación de residuos, control de plagas, análisis nutricional, aseo y desinfección, salud ocupacional, seguridad industrial y otros, acordes con la reglamentación sanitaria nacional vigente, controlada por el Ministerio de Salud e impulsaremos un excelente servicio al cliente.

**Artículo 29.** Procedimientos para las compras de insumos necesarios para las cafeterías universitarias:

- Elaborar un plan anual de compras necesario para la ejecución de los requerimientos, el cual se basará en un menú que aporte nutrientes esenciales para el adecuado desarrollo del individuo, suministrado por el que prepara los alimentos (cocinero).
- En base a este plan anual de compras, realizar las requisiciones mensuales y enviarlas a la Vicerrectoría Administrativa.
- Dar seguimiento a las requisiciones.
- Recibir la mercancía en el Almacén de la universidad y luego éste entregarlos al administrador de la cafetería de acuerdo a la planificación establecida y aprobada

**Artículo 30.** Procedimientos para la recepción y entrega de mercancías por parte del almacén al administrador de las cafeterías universitarias:

- Recibir la mercancía y compararla con las requisiciones solicitadas y la orden de compra correspondiente.
- Corroborar la calidad, fecha de vencimiento, embalajes, transporte y demás medidas que sean necesarias para garantizar que los productos sean los óptimos.
- Entregar los productos a las personas encargadas, ya sea el Jefe de Cocina o el encargado de punto de venta. Si es mercancía que se vende directamente, sin procesarla, deberá especificarse en el formato denominado "Control de Inventario", en el cual se llevará el detalle de toda la mercancía solicitada y debe estar debidamente firmado por ambas partes y autorizado por el administrador de la Cafetería.
- Realizar un informe mensual de inventario y entregarlo al administrador y al(la) Vicerrector(a) Administrativo(a)

**Artículo 31.** Procedimientos de recepción y entrega de productos al preparador de los alimentos o cocinero:

- Realizar la solicitud de insumos al administrador de la cafetería.
- Recibir la mercancía solicitada mediante Control de Inventario, debidamente firmado y autorizado.
- Los insumos son procesados en el área de la cocina hasta llegar al producto final.
- Entregar los productos listos para la venta, mediante un "Control de Alimentos para la Venta", el cual debe ser firmado por el Jefe de Cocina y por el Despachador de Alimentos ubicado en el Punto de Venta y autorizado por el administrador de las Cafeterías Universitarias, el mismo debe especificar la cantidad de comidas para la venta de acuerdo a las medidas previamente establecidas.
- El administrador y cocinero deberán controlar que los productos recibidos del Almacén

se mantengan con todos los requerimientos necesarios para mantenerlos frescos y con la temperatura adecuada.

- El administrador asignará a una persona responsable del inventario y de todos los productos que reposen en el almacén interno de cafetería, calificado para rendir informe cuando se le solicite, de no cumplir con las normas se tomarán las medidas pertinentes por las autoridades a cargo.
- Recibir los alimentos sobrantes de los Puntos de Venta, debidamente registrados en el “Control de Comida Sobrante”, firmado y autorizado por el administrador de las Cafeterías.

**Artículo 32.** Procedimiento en el Punto de Venta:

- Recibir los productos mediante el “Control de Alimentos para la Venta”, debidamente firmado y autorizado.
- Organizar los productos para la venta.
- Solicitar al Almacén de las Cafeterías, los productos que son de venta rápida y no necesitan ser procesados, mediante el “Control de Inventario”, debidamente firmado y autorizado.
- Recibir la mercancía de venta rápida.
- Los productos son ingresados a la registradora para llevar un control de ellos mediante la tira de ventas, inventarios físicos y consignaciones diarias. Este detalle debe incluir la cantidad de comidas que se subsidiarán a estudiantes de bajos recursos de acuerdo a las evaluaciones de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.
- Realizar un informe al finalizar cada jornada de trabajo sobre el total de comidas vendidas, devueltas y sobrante, el cual debe concordar con el informe de la registradora y el Control de Alimentos para la Venta, suministrado por el cocinero.
- Detallar en el informe de “Control de Comida Sobrante”, el listado de las comidas no vendida de cada jornada, con la observación de descarte si ya no está en buen estado y no se puede utilizar para otra preparación.
- Estas labores deben ser realizadas estrictamente por los colaboradores asignados para tal fin.

**Artículo 33.** Procedimientos de Administración, Control y Seguimiento de los Servicios de las Cafeterías (ejecutados por el administrador de Cafeterías):

- Administrar, coordinar, controlar y dar seguimiento a los servicios prestados en las Cafeterías Universitarias.
- Realizar los requerimientos de mantenimiento, adecuaciones u otros pertinentes a la Dirección de Servicios Generales, mediante nota de tramitación.
- Elaborar el Plan Anual de Compras, de acuerdo a los menús elaborados por el nutricionista
- Coordinar y dar seguimiento a las requisiciones mensuales enviadas a la Vicerrectoría Administrativa, en base a los menús suministrados por el cocinero.
- Aprobar la solicitud, recibo y entrega de mercancía en el Almacén de las Cafeterías Universitarias.
- Aprobar la solicitud, recibo y entrega de mercancía en los Puntos de Venta.
- Verificar que los productos son ingresados a la registradora para llevar un control de ellos mediante la tira de ventas, inventarios físicos y consignaciones diarias.
- Coordinar la capacitación del personal en manipulación de alimentos y la implementación de planes y programas de apoyo como: eliminación de residuos, control de plagas, análisis nutricional, aseo y desinfección, salud ocupacional,

seguridad industrial y otros, acordes con la reglamentación sanitaria nacional vigente, controlada por el Ministerio de Salud y una excelente atención al cliente.

- Revisar los informes mensuales de Control de Inventario remitido por el Almacén de las Cafeterías.
- Verificar el informe de cada jornada de trabajo, sobre comidas vendidas, sobrantes, el cual debe concordar con el informe de Control de Alimentos para la Venta y con el informe de la registradora. Además, verificar que se cumpla con los procedimientos establecidos para el control de comidas sobrantes.
- Dar seguimiento a los colaboradores de las Cafeterías, a fin de que brinden un servicio de calidad y buena atención al cliente, además que porten el uniforme adecuado y cumplan con todas las medidas de bioseguridad, higiene y limpieza, tanto personal como de las Cafeterías.
  - De acuerdo a los resultados de los sondeos de opinión organizados por la Unidad de Gestión de Calidad o por la Dirección de Servicios Administrativos, ejecutar las medidas de prevención, corrección y mejora de los servicios prestados.
- Coordinar inventarios periódicos en el Almacén interno de las Cafeterías, los cuales deben concordar con los informes de la registradora, el Control de Inventario y el Control de Comida Sobrante.



**Figura 1. Procedimiento de Recepción y Entrega de Productos**

## **CAPÍTULO IX. DE LAS CONCESIONES**

**Artículo 34.** La Vicerrectoría Administrativa podrá ceder en arrendamiento las instalaciones de las cafeterías universitarias, cuya concesión se otorgará mediante licitación pública.

## **CAPÍTULO X. DE LAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS**

**Artículo 35.** Cualquier situación anómala que se presente en las instalaciones de las cafeterías, deberá reportarse por escrito al administrador de cafetería o vicerrector a cargo, quien la analizará y tomará las medidas pertinentes para su solución.

**Artículo 36.** A toda persona que dañe, sustraiga o utilice los productos, utensilios, mobiliario e instalaciones de las cafeterías para un fin distinto al destinado, se le aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes ante las instancias respectivas para que resuelvan el caso o apliquen las sanciones correspondientes conforme a la normativa aplicable.

---

**Artículo 37.** Toda situación no prevista en el presente reglamento podrá ser resuelta por el Director de Servicios administrativos. En caso de encontrarse fuera de su ámbito de competencia, se elevará a la instancia jerárquica correspondiente para su resolución definitiva.

**Artículo 38.** El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación en el Consejo Administrativo.

# FORMULARIOS







**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ**  
**VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**  
**DEPARTAMENTO DE CAFETERÍAS**

**Formulario No. 3**

**CONTROL DE PRODUCCIÓN DIARIA DE ALIMENTOS PARA LA VENTA**

Tiempo de comida	Cantidad	Unidad de medida	Detalle de la comida preparada para la venta	Porciones
Desayuno				
Almuerzo				
Cena				

Registrado por: \_\_\_\_\_

Supervisado por: \_\_\_\_\_  
 Administrador de cafetería







**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ**  
**VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS**  
**ADMINISTRATIVOS DEPARTAMENTO DE**  
**CAFETERÍAS**

**Formulario No. 5**

**CONTROL DE CONSUMO DE COMIDA DE LOS COLABORADORES**

Tiempo de comida	Nombre del Colaborador	Alimentos y su respectiva porción	observaciones
Desayuno			
Almuerzo			
Cena			

**Nota: Sólo se permitirá el consumo de una comida por turno por colaborador. No se incluyen productos de venta directa.**

Registrado por:

\_\_\_\_\_

Supervisado por:

\_\_\_\_\_  
Administrador de cafetería

