

	Registro de calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de certificación	1 de 8

Camarera/o

Código	Versión	Fecha de oficialización	Período para revisión
EC.3.9.2-D01/25	02	Julio 2026	3 años

	Registro de calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de certificación	2 de 8

1. Datos generales

Nombre del esquema:	Camarera/o		
Código CIUO	5-40.50 Camarera de hotel		
Alcance de la certificación:	Dirigida a las personas que realizan la limpieza, arreglo y puesta a punto de habitaciones, áreas y enseres en establecimientos, aplicando procedimientos operativos estandarizados y normas de higiene, seguridad y calidad del servicio.		
Vigencia de la certificación:	05 años calendario a partir de la fecha de emisión indicada en el certificado.		
Código	Versión	Fecha de oficialización	Período para revisión
EC.3.9.2-D01/25	02	Julio 2026	3 años

2. Contenido del esquema

2.1. Aptitud requerida:

No aplica.

2.2. Prerrequisitos:

2.2.1 Para la certificación inicial:

Prerrequisito	Evidencia de cumplimiento
1. Edad mínima de 18 años	1. Copia de documento de identificación personal (vigente)
2. Saber leer y escribir	2. No se requiere evidencia
3. 6 meses (o más) de experiencia en la ocupación	3. Copia de constancia(s) laboral(es) que avalen la experiencia. En caso de no contar con constancia de experiencia laboral, el INTECAP realiza una entrevista técnica, la cual sustituye a la constancia
4. Realizar pago del proceso de certificación Q. 275.00	4. Constancia/compromiso de pago

2.2.2 Para la renovación de la certificación:

Prerrequisito	Evidencia de cumplimiento
1. Verificación de identidad	1. Copia de documento de identificación personal (vigente)
2. Realizar pago del proceso de renovación de la certificación	2. Constancia/compromiso de pago

	Registro de calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de certificación	3 de 8

2.3. Competencia requerida/el trabajo y las tareas

Competencias	Subcompetencias	Criterios de desempeño / tareas	Métodos para la evaluación*	
			Entrevista	Ejercicio práctico
C.1 Acondicionar habitaciones y áreas comunes o de servicios, cumpliendo con planes, técnicas y protocolos de trabajo, normas de salud y seguridad ocupacional y protocolos de atención al huésped	C.1.1. Realizar las operaciones previas al arreglo de las habitaciones y áreas de servicio, de acuerdo con planes, técnicas y protocolos de trabajo y normas de salud y seguridad ocupacional.	C.1.1.1.Utiliza el uniforme y el equipo de protección personal, cumpliendo las normas de salud y seguridad ocupacional durante toda la jornada laboral.	No aplica	X
		C.1.1.2.Explica los criterios que debe analizar y tomar en cuenta para priorizar el orden de limpieza las habitaciones.	X	No aplica
		C.1.1.3.Verifica el estatus de las habitaciones y áreas de servicio asignadas a limpiar, de acuerdo con procedimiento, plan o instrucciones de trabajo.	No aplica	X
		C.1.1.4.Prepara las herramientas, insumos y equipos de trabajo, necesarios para el acondicionamiento de la habitación, de acuerdo con el plan de asignación diario, técnicas y procedimientos de trabajo, normas de salud y seguridad ocupacional y buenas prácticas para el ahorro de recursos.	No aplica	X
		C.1.1.5.Explica las características e importancia del ordenamiento y existencias de los insumos almacenados en el office o bodega de pisos.	X	No aplica
		C.1.1.6.Describe los protocolos y medidas de salud y seguridad ocupacional a cumplir en el traslado y manipulación de herramientas, insumos y equipos de trabajo, necesarios para el acondicionamiento de las habitaciones	X	No aplica

	Registro de calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de certificación	4 de 8

Competencias	Subcompetencias	Criterios de desempeño / tareas	Métodos para la evaluación*	
			Entrevista	Ejercicio práctico
	C.1.2. Realizar la limpieza y montaje de la habitación, de acuerdo con instrucciones de trabajo, procedimientos, técnicas y normas de seguridad e higiene.	C.1.2.1. Prepara la habitación para el proceso de limpieza y desinfección, de acuerdo con normas de salud y seguridad ocupacional, técnicas, procedimientos y protocolos de trabajo.	No aplica	X
		C.1.2.2. Limpia las áreas, superficies y cuarto de baño de la habitación, de acuerdo con técnicas de aseo y desinfección, procedimientos de trabajo y normas de salud y seguridad ocupacional.	No aplica	X
		C.1.2.3. Realiza el montaje de la cama, la puesta a punto de las áreas y cuarto de baño de la habitación, de acuerdo con normas de salud y seguridad ocupacional, técnicas, procedimientos y protocolos de trabajo.	No aplica	X
		C.1.2.4. Verifica el estado de la habitación terminada para el cambio de estatus, de acuerdo con procedimientos de trabajo y normas de salud y seguridad ocupacional.	No aplica	X
		C.1.2.5. Explica los protocolos aplicables para realizar limpieza y desinfección de las áreas comunes del establecimiento.	X	No aplica
		C.1.2.6. Gestiona lencería, herramientas, insumos y equipos de trabajo al finalizar el acondicionamiento de la habitación y áreas comunes, de acuerdo con procedimientos de trabajo y normas de salud y seguridad ocupacional.	No aplica	X

	Registro de calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de certificación	5 de 8

Competencias	Subcompetencias	Criterios de desempeño / tareas	Métodos para la evaluación*	
			Entrevista	Ejercicio práctico
		C.1.2.7. Explica el protocolo para el tratamiento de objetos olvidados por el huésped.	X	No aplica
		C.1.2.8. Explica el protocolo para la atención de requerimientos del huésped.	X	No aplica
		C.1.2.9. Explica los protocolos para el tratamiento de daños detectados en la habitación.	X	No aplica
		C.1.2.10. Explica el protocolo para la ejecución de las labores de limpieza de habitaciones en donde el huésped está presente o encuentra el aviso de "No molestar".	X	No aplica

	Registro de calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de certificación	6 de 8

2.4. Métodos y criterios para la evaluación y certificación inicial y la renovación

2.4.1 Métodos de la evaluación inicial

La evaluación se realiza de la siguiente manera:

- a. Evaluación tipo entrevista:** la evaluación consiste en una serie de 32 preguntas diseñadas para evidenciar conocimientos relacionados con la limpieza y montaje de habitaciones, los procedimientos técnicos, las medidas de seguridad e higiene y las prácticas de sostenibilidad aplicadas durante la ejecución de las tareas

Tiempo de evaluación: Máximo 30 minutos

Requisito para aprobar: 75% de respuestas satisfactorias

- b. Ejercicio práctico:** consiste en realizar el montaje de una habitación, incluyendo las actividades previas y aplicando procedimientos técnicos, normas de seguridad e higiene y prácticas de sostenibilidad, bajo la supervisión de un evaluador. El evaluador coordina el desarrollo de la evaluación, asegurando la ejecución de las tareas descritas en el presente documento.

Tiempo de evaluación: Máximo 2 horas

Requisitos para aprobar: 100% de los ejercicios prácticos ejecutados satisfactoriamente

El proceso de evaluación se realiza considerando lo siguiente:

- La evaluación tipo entrevista se debe realizar de manera individual, garantizando que los candidatos no tengan acceso a ayudas no autorizadas; la evaluación práctica debe completarse en forma individual.
- El examinador coordinará la evaluación, de manera que se pueda verificar y evidenciar individualmente el cumplimiento de todas las actividades descritas en este documento.
- El candidato debe proporcionar los recursos/insumos necesarios para el proceso de evaluación, en las cantidades y calidades solicitadas, y debe garantizar que se encuentran disponibles al momento de la evaluación.
- El candidato debe presentarse al lugar de evaluación, el día y hora acordados, con la anticipación suficiente (15 minutos antes). Asimismo, debe presentar su documento de identificación (vigente) u otro documento de identificación que incluya fotografía, para confirmar su identidad.

2.4.2 Métodos de la evaluación para la renovación

Para la renovación de la certificación, la persona certificada debe someterse a las evaluaciones establecidas en el Esquema de certificación vigente al momento de solicitar la renovación.

	Registro de calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de certificación	7 de 8

2.4.3 Criterios para la certificación inicial y la renovación

La **certificación inicial** se otorga a las personas que:

- Completen satisfactoriamente los prerequisites para la evaluación inicial, establecidos en el numeral 2.2.1
- Aprueben la evaluación vigente conforme lo establecido en el numeral 2.4.1 de este documento.

La **renovación** de la certificación se otorga a las personas que:

- Completen satisfactoriamente los prerequisites para la renovación, establecidos en el esquema de certificación vigente al momento de solicitar la renovación.
- Aprueben la evaluación vigente al momento de la renovación.
- Cumplan lo establecido en el numeral 3.3 de este documento.

3. Aspectos que debe considerar la persona certificada:

3.1. Código de conducta

Los comportamientos éticos o personales requeridos en este esquema se establecen en el **Normativo para la certificación de personas**.

3.2. Criterios para la suspensión o el retiro de la certificación

Los causales de suspensión o retiro de la certificación se encuentran descritos en el documento **Suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación**.

3.3. Renovación de la certificación

Presentar su solicitud para la renovación de la certificación dentro de los 6 meses anteriores al vencimiento del certificado.

3.4. Vigilancia

El alcance de este esquema no contempla actividades de vigilancia durante la vigencia del certificado.

3.5. Ampliación del alcance de la certificación

No aplica.

3.6. Reducción del alcance de la certificación

No aplica.

4. Documentación de referencia para la definición del contenido del esquema de certificación

- Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales. (2018). Mucama (o), CHILEVALORA.
- Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales. (2008). Preparación de habitaciones para alojamiento temporal, CONOCER, México.

EC.3.9.2-D01/25	Camarrera/o	Versión 02
-----------------	-------------	------------

	Registro de calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de certificación	8 de 8

- Instituto Nacional de Cualificaciones. (2006). Operaciones básicas de pisos en alojamientos, INCUAL, España.
- Instituto Nacional de Cualificaciones. (2017). Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, INCUAL, España.
- Instituto Nacional de Educación Tecnológica. (2011). Perfil Profesional Ama de llaves, Argentina.
- Norma Técnica Guatemalteca Requisitos para los establecimientos de hospedaje Sello Q. (2019), adoptada Consejo Nacional de Normalización – INGUAT, págs. 18-22.

5. Glosario

No aplica