


	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	1 de 7

MESERO DE RESTAURANTE

Código	Versión	Fecha de oficialización	Periodo para revisión
EC.3.9.1-D07/25	01	Diciembre 2025	3 años

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	2 de 7

1. Datos generales

Nombre del esquema	Mesero de restaurante		
Alcance de la certificación	Dirigida a las personas que se encargan de atender y asesorar al comensal sobre las diferentes experiencias gastronómicas del restaurante de acuerdo con normas de higiene, protocolos de servicio y el menú propio del lugar.		
Vigencia de la certificación	5 años calendario a partir de la fecha de emisión indicada en el certificado		
Código	Versión	Fecha de oficialización	Periodo para revisión
EC.3.9.1-D07/25	01	Diciembre 2025	3 años

2. Contenido del esquema

2.1. Aptitud requerida

No aplica

2.2. Prerrequisito(s)

Los documentos que evidencian el cumplimiento de los prerrequisitos deben entregarse al solicitar la evaluación

Para la certificación inicial

Prerrequisito	Evidencia de cumplimiento
1. 18 años o más	1. Copia de documento de identificación personal (vigente)
2. Saber leer y escribir	2. No se requiere evidencia
3. 1 año (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 diagnóstica, la cual sustituye a la constancia
4. Realizar pago del proceso de certificación Q. 350.00	4. Constancia/compromiso de pago

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

2.3. Competencia requerida/el trabajo y las tareas

Competencias	Subcompetencias	Criterios de desempeño/descripción del trabajo y las tareas	Métodos para la evaluación*		
			Evaluación escrita	Resolución de casos	Ejercicio práctico
C.1 Organizar el área de trabajo y de servicio al comensal de acuerdo con normas de higiene, oferta gastronómica, protocolos y normativas propias del lugar de trabajo.	C.1.1 Realizar actividades previas al servicio de acuerdo con normas de higiene, oferta gastronómica del restaurante, protocolos y normativas propias del lugar de trabajo.	C.1.1.1 Realizar la puesta a punto de la estación de trabajo, según oferta gastronómica del restaurante, los momentos del servicio, protocolos y normativas propias del lugar de trabajo.	No aplica	No aplica	X
		C.1.1.2 Realizar el inventario físico de las existencias de productos e insumos de la estación de trabajo, según procedimientos establecidos en el restaurante.	X	No aplica	X
		C.1.1.3 Elaborar el inventario físico de las existencias de productos e insumos de la estación de trabajo, en el formato establecido y cumpliendo con procedimientos propios del restaurante.	No aplica	X	No aplica
		C.1.1.4 Elaborar la requisición de productos e insumos, según los procedimientos establecidos.	X	X	No aplica
		C.1.1.5 Realizar la recepción de los productos e insumos solicitados, según procedimientos establecidos por el restaurante.	No aplica	No aplica	X
	C.1.2 Verificar el área de servicio al comensal de acuerdo con, normas de higiene, oferta gastronómica del restaurante, protocolos y normativas propias del lugar de trabajo.	C.1.2.1 Realizar la revisión/verificación de las instalaciones y el mobiliario, de acuerdo con normas de higiene, protocolos y normativas propias del lugar de trabajo.	X	No aplica	X
		C.1.2.2 Realizar el setting/montaje básico de la loza y/o suministros de la mesa para el servicio del comensal, según oferta gastronómica del restaurante, momento del servicio y la orden del comensal.	X	No aplica	X

Competencias	Subcompetencias	Criterios de desempeño/descripción del trabajo y las tareas	Métodos para la evaluación*		
			Evaluación escrita	Resolución de casos	Ejercicio práctico
C.2 Ejecutar las acciones de servicio al comensal, de acuerdo con normas de higiene, protocolo y oferta gastronómica del restaurante.	C.2.1 Asistir a su ingreso al comensal según protocolo y de procesos de servicio	C.2.1.1 Recibir, conducir y apoyar al comensal para ubicarlo en su mesa de acuerdo a protocolo del lugar de trabajo y requerimientos del comensal.	X	No aplica	X
		C.2.1.2 Realizar la adecuación de los utensilios y suministros en la mesa, según número de comensales, necesidades del comensal y protocolos del servicio.	X	No aplica	X
		C.2.1.3 Ofrecer aperitivos o bebidas según oferta gastronómica, necesidades del comensal y protocolos del servicio	X	No aplica	X
		C.2.1.4 Presentar la carta de acuerdo con la promoción de oferta gastronómica de temporada protocolos y normativas propias del lugar de trabajo.	X	No aplica	X
		C.2.1.5 Realizar la recomendación de especialidades del chef según la oferta gastronómica de temporada protocolos y normativas propias del lugar de trabajo.	X	No aplica	X
	C.2.2 Tomar la orden y proponer al comensal platillos y bebidas según oferta gastronómica del restaurante.	C.2.2.1 Describir los platillos y bebidas al comensal según la oferta gastronómica y los intereses económicos del restaurante.	X	No aplica	X
		C.2.2.2 Tomar la orden de comida y bebida del comensal según protocolo establecido, la oferta gastronómica del restaurante, necesidades específicas del comensal y protocolo de servicio.	No aplica	No aplica	X
		C.2.2.3 Elaborar la comanda según protocolo establecido, la oferta gastronómica del restaurante, necesidades específicas del comensal y protocolo de servicio.	No aplica	X	No aplica

Competencias	Subcompetencias	Criterios de desempeño/descripción del trabajo y las tareas	Métodos para la evaluación*		
			Evaluación escrita	Resolución de casos	Ejercicio práctico
	C.2.3 Coordinar el servicio de alimentos y bebidas y cerrar la cuenta según la oferta gastronómica del restaurante y la orden del comensal	C.2.3.1 Trasladar la orden de alimentos y bebidas a la cocina y al bar según procesos establecidos y orden del comensal.	No aplica	No aplica	X
		C.2.3.2 Verificar el estatus de preparación de los alimentos y bebidas por parte de la cocina y el bar según procesos establecidos del lugar de trabajo y orden del comensal.	No aplica	No aplica	X
		C.2.3.3 Servir los alimentos y bebidas según, normas de higiene, protocolos y el grado de formalidad del lugar de trabajo.	No aplica	No aplica	X
		C.2.3.4 Retirar los muertos de la mesa del comensal según el protocolo establecido y las instalaciones específicas del lugar.	X	No aplica	X
		C.2.3.5 Ofrecer postres, bebidas calientes y frías realiza según oferta gastronómica, momento del servicio.	No aplica	No aplica	X
		C.2.3.6 La confirmación de la cuenta se realiza según la lista de precios y consumos del comensal.	No aplica	No aplica	X
		C.2.3.7 Presentar la cuenta de consumo según el requerimiento del comensal y procesos establecidos.	No aplica	No aplica	X
		C.2.3.8 La gestión de la forma de pago y verificación del total de consumo se realiza según protocolo establecido.	No aplica	No aplica	X
		C.2.3.9 Entregar facturas y comprobantes de pago al comensal según procedimientos establecidos.	No aplica	No aplica	X
		C.2.3.10 Realizar el cierre del servicio conforme a lo establecido en el protocolo del restaurante	No aplica	No aplica	X

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	6 de 7

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

2.4.1 Métodos de la evaluación inicial

- a. **Evaluación escrita:** se le entrega al evaluado un documento que contiene 34 preguntas, en las cuales se plantea interrogantes relacionadas con los criterios de desempeño establecidos en este esquema. El evaluado debe seleccionar la opción que considere correcta.

Tiempo de evaluación: Máximo 30 minutos
Requisito para aprobar: 82% de respuestas satisfactorias en la evaluación escrita

- b. **Resolución de casos:** consiste en elaborar una serie de documentos derivados en su mayoría de revisiones/verificaciones realizadas y de las preparaciones y actividades realizadas.

Tiempo de evaluación: Máximo (no aplica). El tiempo está contemplado como parte de los ejercicios prácticos.
Requisito para aprobar: 100 % de los casos resueltos/completados satisfactoriamente

- c. **Ejercicio práctico:** consiste en completar la asistencia al comensal y coordinar el servicio de alimentos, incluyendo actividades de preparación personal y del lugar de trabajo, acompañado por un evaluador. El evaluador coordina la evaluación, de forma que puedan ejecutarse todas las tareas descritas en el presente documento.

Tiempo de evaluación: Máximo 2 horas y 30 minutos
Requisito para aprobar: 100 % de los ejercicios prácticos completados satisfactoriamente

El proceso de evaluación se realiza considerando lo siguiente:


- Candidatos que pueden evaluarse en forma simultánea: la evaluación debe realizarse con un candidato a la vez.
- El evaluador 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 (DPI o pasaporte) 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 realizar las siguientes actividades:

- Cumplir con lo establecido en el numeral 1.5 del presente documento, en lo correspondiente a "Renovación de la certificación"
- Someterse a las evaluaciones establecidas en el Esquema de certificación vigente al momento de solicitar la renovación

EC.3.9.1-D07/25	Mesero de restaurante	Versión 01
-----------------	-----------------------	------------

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	7 de 7

2.4.3 Criterios para la certificación inicial y la renovación

La certificación inicial se otorga a los candidatos que:

- a. Completen los prerrequisitos para la evaluación inicial, establecidos en el numeral 2.2
- b. Aprueban 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:

- a. Completen los prerrequisitos para la renovación, establecidos en el numeral 2.2
- b. Aprueben la evaluación vigente al momento de la renovación
- c. Cumplan lo establecido en el numeral 3.3 de este documento

3. Aspectos que debe considerar la persona certificada:

3.1. Código de conducta (cuando corresponda)

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, disponible en la página web.

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

El presente esquema tiene como referencia los documentos:

- Carta de competencia laboral, sector turismo, Mesero de restaurante, elaborado por el Intecap (s.f.).

EC.3.9.1-D07/25	Mesero de restaurante	Versión 01
-----------------	-----------------------	------------