

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	1 de 9

Mesero de restaurante

Código	Versión	Fecha de oficialización	Período para revisión
EC.3.9.1-D07/25	02	Junio 2026	3 años

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	2 de 9

1. Datos generales

Nombre del esquema:	Mesero de restaurante		
Código CIUO:	5131 Camareros de mesa		
Alcance de la certificación:	Dirigida a personas que se desempeñan en atender y asesorar al comensal en el servicio de alimentos y bebidas en establecimientos gastronómicos, cumpliendo con protocolos, etiqueta, normas de higiene, servicio al cliente y seguridad ocupacional.		
Vigencia de la certificación:	5 años calendario a partir de la fecha de emisión indicada en el certificado.		
Código	Versión	Fecha de oficialización	Período para revisión
EC.3.9.1-D07/25	02	Junio 2026	3 años

2. Contenido del esquema

2.1. Aptitud

No aplica.

2.2. Prerrequisito(s)

2.2.1 Certificación inicial

Prerrequisitos	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 el área de mesero de alimentos y bebidas.	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 Q350.00.	4. Constancia/compromiso de pago.

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	3 de 9

2.2.2 Renovación de la certificación

Prerrequisitos	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	4 de 9

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	Ejercicio práctico
C.1 Atender al comensal durante el servicio de alimentos y bebidas, aplicando protocolos, etiqueta, normas de higiene, seguridad laboral y especificaciones técnicas.	C.1.1. Preparar el área de servicio, aplicando protocolos, etiqueta, normas de higiene, seguridad laboral y especificaciones técnicas.	C.1.1.1. Verificar el orden, la limpieza y el funcionamiento de las instalaciones, mobiliarios, equipos de servicio y utensilios, conforme a protocolos, etiqueta, normas de higiene, seguridad laboral y especificaciones técnicas.	No aplica	X
		C.1.1.2. Describir las normas de higiene dentro del proceso de montaje de mesa.	X	No aplica
		C.1.1.3. Organizar utensilios y cristalería según el tipo de servicio, aplicando protocolos, etiqueta, normas de higiene, seguridad laboral y especificaciones técnicas.	No aplica	X
		C.1.1.4. Montar las mesas conforme al menú y tipo de servicio, aplicando protocolos, etiqueta, normas de higiene, seguridad laboral y especificaciones técnicas.	No aplica	X
		C.1.1.5. Identificar la clasificación y el uso de utensilios y cristalería de acuerdo con el menú y tipo de servicio.	X	No aplica
		C.1.1.6. Reportar los faltantes o las anomalías detectadas, conforme a protocolos y especificaciones técnicas.	No aplica	X
		C.1.1.7. Describir el proceso de solicitud y recepción de insumos requeridos para el servicio, aplicando protocolos y especificaciones técnicas.	No aplica	X

Competencias	Subcompetencias	Criterios de desempeño/descripción del trabajo y las tareas	Métodos para la evaluación*	
			Evaluación escrita	Ejercicio práctico
	C.1.2. Brindar atención al comensal en el servicio de alimentos y bebidas, aplicando protocolos, etiqueta y especificaciones técnicas.	C.1.2.1. Recibir y acomodar al comensal ubicándolo en una mesa, aplicando protocolos, etiqueta y especificaciones técnicas.	No aplica	X
		C.1.2.2. Presentar el menú y la carta al comensal, aplicando protocolos, etiqueta y especificaciones técnicas.	No aplica	X
		C.1.2.3. Registrar y confirmar la orden solicitada, conforme a protocolos, etiqueta y especificaciones técnicas.	No aplica	X
		C.1.2.4. Gestionar la comanda al área correspondiente, conforme a protocolos, etiqueta y especificaciones técnicas.	No aplica	X
	C.1.3. Ejecutar el servicio y el cierre, aplicando protocolos, etiqueta, normas de higiene, seguridad laboral y especificaciones técnicas.	C.1.3.1. Servir los alimentos y las bebidas, aplicando el tipo de servicio correspondiente, protocolos, etiqueta, normas de higiene, seguridad laboral y especificaciones técnicas.	No aplica	X
		C.1.3.2. Mencionar los tipos de servicio de alimentos y bebidas.	X	No aplica
		C.1.3.3. Verificar la satisfacción del cliente durante el servicio, según técnicas de servicio y estándares de calidad.	No aplica	X
		C.1.3.4. Describir el procedimiento para el manejo de quejas y reclamos.	X	No aplica
		C.1.3.5. Realizar el cierre del servicio, aplicando protocolos, etiqueta y especificaciones técnicas.	No aplica	X

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	6 de 9

Competencias	Subcompetencias	Criterios de desempeño/descripción del trabajo y las tareas	Métodos para la evaluación*	
			Evaluación escrita	Ejercicio práctico
		C.1.3.6. Retirar el servicio, conforme a protocolos, etiqueta, normas de higiene, seguridad personal y especificaciones técnicas.	No aplica	X
		C.1.3.7. Despedir al cliente aplicando normas de cortesía y etiqueta.	No aplica	X
		C.1.3.8. Acondicionar el área para el siguiente servicio, aplicando protocolos, etiqueta, normas de higiene, seguridad laboral y especificaciones técnicas.	No aplica	X

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	7 de 9

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:** consiste en resolver un examen escrito con 20 preguntas, mediante el cual el examinador recopila evidencias y acredita el conocimiento del candidato sobre el dominio de los temas relacionados con la competencia que se está evaluando.

Tiempo de evaluación: Máximo 30 minutos

Requisito para aprobar: 75 % de respuestas satisfactorias en la evaluación

- b. **Ejercicio práctico:** consiste en llevar a cabo la práctica real de un servicio de alimentos y bebidas en un restaurante. Estas actividades se llevan a cabo con la presencia de un examinador, quien determina si el candidato posee las habilidades requeridas. El examinador coordina la evaluación de forma en la que puedan ejecutarse todas las tareas descritas en el presente documento respetando el tiempo designado para la evaluación.

Tiempo de evaluación: Máximo 2 horas con 30 minutos

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

El proceso de evaluación se realiza considerando lo siguiente:

1. Evaluación simultánea de candidatos: la entrevista debe realizarse de forma individual para garantizar la confidencialidad de la información. El ejercicio práctico puede realizarse con un candidato a la vez, garantizando que el candidato cuente con los insumos necesarios para trabajar individualmente.
2. La evaluación práctica puede realizarse:
 - a. En el lugar de trabajo del candidato, para lo cual el evaluador acompaña al candidato y evalúa in situ, garantizando que obtiene evidencias para todas las actividades descritas en el presente esquema. Esta modalidad debe ser priorizada por encima de escenarios montados.
 - b. En los talleres del Intecap, siempre que se cuente con las condiciones para ejecutar la evaluación.
3. El examinador coordinará la evaluación, de manera que se pueda verificar y evidenciar individualmente el cumplimiento de todas las actividades descritas en este documento, respetando los tiempos definidos para las actividades.
4. 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.
5. El candidato debe presentarse a la evaluación el día y la 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 realizar las siguientes actividades:

- a. Cumplir con los prerrequisitos para la renovación de la certificación establecidos en el esquema de certificación vigente al momento de solicitar la renovación.
- b. 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 02
-----------------	-----------------------	------------

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	8 de 9

2.4.3 Criterios para la certificación inicial y la renovación

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

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

La **renovación** de la certificación se otorga a los candidatos que:

- Completen satisfactoriamente los prerrequisitos 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 con 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

Las causales de suspensión o retiro de la certificación se encuentran descritas 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.

EC.3.9.1-D07/25	Mesero de restaurante	Versión 02
-----------------	-----------------------	------------

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	9 de 9

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

El presente esquema tiene como referencia los siguientes documentos:

- Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol (SIGA), Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), Sistema Integrado de Gestión, Servicio de Alimentos y Bebidas, de acuerdo con estándares y procedimientos técnicos, código 260201017, versión 4.
- Estándar de competencia, N-FO-02. CONOCER, Atención al Comensal EC0722, versión 7.0, México.
- Estándar de competencia, NUIRN001.01. CONOCER, Atención a comensales en servicio de especialidades, México.
- Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL). Actividades auxiliares en restaurante y bar. Código HOT092_1. Estado BOE. Referencia Normativa RD 295/2004, Orden PRE/1635/2015.
- Clasificación Internacional Uniforme de Ocupación (CIUO) – 08 A.C. Adaptada para Colombia. Gran Grupo 5. Trabajadores de los Servicios y Vendedores de Comercio y Mercados. Subgrupo 513. 5131 meseros.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Edificio Sede Av. Héroe de Nacozari Sur Núm. 2301 Fracc. Jardines del Parque, CP 20276 Aguascalientes, Ags. ENOE. Clasificación Mexicana de Ocupaciones (CMO) 2009. Volumen I.
- Comisión Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales. Chilevalora. Atender al comensal durante su estadía, según protocolos de la empresa. Código U-5600-5131-001-V01. Código CIIU 5600. Código CIUO 5131. Web Registro Público.
- Programa regional de Formación ocupacional e inserción laboral (Foil), norma técnica de competencia laboral y diseño curricular para la calificación de mesero/a / Foil. San José, Costa Rica. Coordinación educativa y cultural centroamericana cecc/sica, 2009.
- Consejo Federal de Educación. Ministerio de Educación. INET. Res. CFE N° 149/11 Anexo X. Marco de Referencia – Mozo / Camarero de Salón. De acuerdo con la Ley N° 26.058 (CAP III), Resolución CFCyE N° 261/06 y Resolución CFE N° 13/07.
- Perfil Ocupacional Meseros y Capitanes de Meseros. Catálogo de Ocupaciones para Colombia. Colombia.

5. Glosario

No aplica.

EC.3.9.1-D07/25	Mesero de restaurante	Versión 02
-----------------	-----------------------	------------