

Manual del Mesero

Cómo tomar pedidos en el celular con Zentro Food, paso a paso

Para meseros y meseras del restaurante

Cómo usar este manual

Este manual te enseña a usar Zentro Food en tu celular para atender las mesas. No necesitas saber de tecnología: sigue los pasos en orden.

- Cada tarea tiene cuatro partes: **Para qué sirve**, **Pasos**, **Qué deberías ver** y **Si algo sale mal**.
- Los nombres de botones y pantallas están escritos **en negrita**, igual que aparecen en la app.
- En las capturas, la zona que debes tocar está marcada con un **recuadro naranja**.
- Todas las imágenes son capturas reales con datos de ejemplo («Restaurante Demo», mesera «Ana»). En tu restaurante verás tus propias mesas y platos.

En todo el manual seguimos **un mismo pedido**: Ana toma el pedido de la **Mesa 4**, cocina lo prepara y caja lo cobra.

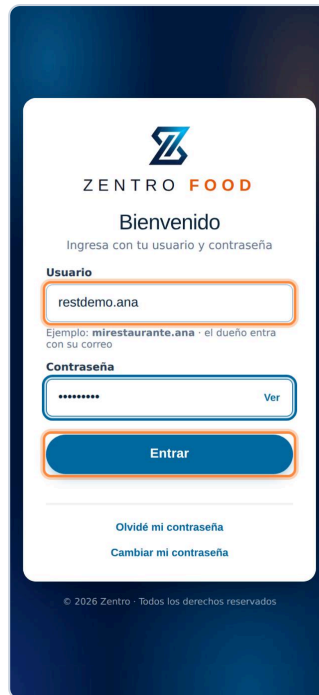
Lo más importante: nada llega a cocina hasta que tocas **ENVIAR** y luego  **Confirmar envío**. Si no confirmas, el pedido se queda solo en tu celular.

1. Entrar a Zentro

Para qué sirve: abrir tu sesión para empezar a trabajar. Cada persona tiene su propio usuario; así el sistema sabe quién atendió cada mesa.

Pasos

1. Abre Zentro en el navegador de tu celular (el administrador te dice la dirección; normalmente queda como un ícono en la pantalla de inicio).
2. En **Usuario**, escribe tu usuario. Tiene la forma **código-del-negocio.tu-nombre**, por ejemplo **restdemo.ana**. Va todo en minúsculas, con un punto en medio y sin espacios.
3. En **Contraseña**, escribe la contraseña que te dio el administrador. Toca **Ver** si quieres comprobar lo que escribiste.
4. Toca **Entrar**.

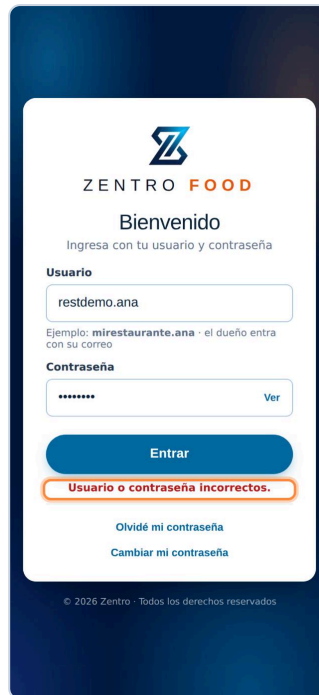


Pantalla «Bienvenido»: escribe tu usuario y contraseña y toca «Entrar».

Qué deberías ver: la pantalla del mesero, con la fila de mesas arriba y la carta debajo.

Si algo sale mal

Mensaje	Qué significa y qué hacer
Usuario o contraseña incorrectos.	Revisa que el usuario tenga el punto (restdemo.ana) y que la contraseña esté bien escrita (mayúsculas y minúsculas cuentan). Toca Ver para revisarla.
Tu usuario está desactivado. Pide al administrador de tu negocio que lo active.	El administrador apagó tu usuario. Solo él puede volver a activarlo.
El servicio de este negocio está suspendido. Comunícate con Zentro para reactivarlo: ...	El restaurante tiene un problema con su suscripción. Avisa al administrador; tú no puedes arreglarlo.
Sin conexión a internet.	Tu celular no tiene internet. Conéctate al wifi del local o activa tus datos y vuelve a intentar.
Demasiados intentos. Espera unos minutos.	Fallaste muchas veces seguidas. Espera unos minutos antes de volver a probar.



Si el usuario o la contraseña están mal, aparece este aviso en rojo.

¿Olvidaste tu contraseña? El botón **Olvidé mi contraseña** es solo para el dueño (que entra con correo). Si eres personal del local, la app te dirá: «Si eres personal del local, pide al administrador que restablezca tu contraseña.» Pídeselo a él.

2. Cambiar tu contraseña

Para qué sirve: poner una contraseña que solo tú conozcas. Hazlo el primer día.

Pasos

1. En la pantalla de entrada, toca **Cambiar mi contraseña** (debajo de **Entrar**).
2. Se abre la ventana **Cambiar mi contraseña**. En **Usuario**, revisa que esté tu usuario (por ejemplo **restdemo.ana**).
3. En **Contraseña actual**, escribe la que te dio el administrador.
4. En **Contraseña nueva** y **Repite la contraseña nueva**, escribe la nueva. Debe tener **mínimo 8 caracteres**.
5. Toca **Guardar**.

Cambiar mi contraseña

Mínimo 8 caracteres. Los otros equipos donde tengas la sesión abierta te pedirán entrar de nuevo.

Usuario

restdemo.ana

Contraseña actual

Contraseña nueva

Repite la contraseña nueva

Cancelar Guardar

Cambiar mi contraseña

© 2026 Zentro - Todos los derechos reservados

Ventana «Cambiar mi contraseña».

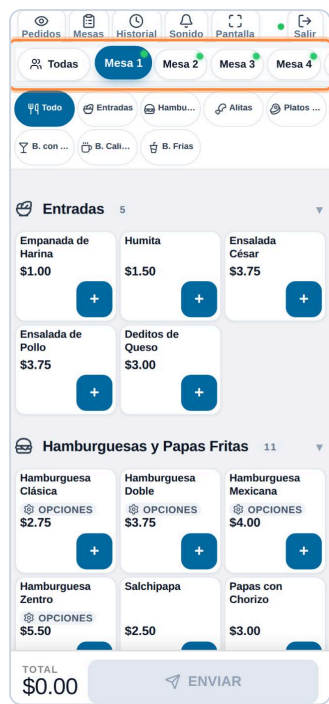
Qué deberías ver: el mensaje **Contraseña cambiada**. Desde ahora entra con la nueva. Los otros equipos donde tenías la sesión abierta te pedirán entrar otra vez.

Si algo sale mal

- **La contraseña actual no es correcta.** → Escribiste mal la contraseña de antes. Vuelve a intentar.
- Si no recuerdas ninguna contraseña, pide al administrador que te ponga una nueva.

3. Conocer la pantalla del mesero

Para qué sirve: saber qué hay en cada parte de la pantalla antes de empezar.



Pantalla principal del mesero. Arriba, la barra de botones; debajo, la fila de mesas (recuadro); luego las categorías y la carta.

De arriba hacia abajo:

Zona	Qué hace
Pedidos	Muestra tus pedidos enviados y su estado (el número rojo dice cuántos tienes).
Mesas	Abre Mis Mesas Activas : tus mesas con pedido, su total y si ya están listas.
Historial	Lo que has atendido hoy.
Sonido	Activa o apaga los avisos con sonido. Déjalo activado para enterarte cuando cocina termina.
Pantalla	Pone la app en pantalla completa.
Punto verde	Hay conexión. Si se pone de otro color o aparece una barra roja, revisa tu internet.
Salir	Cierra tu sesión.
Fila de mesas	Todas, Mesa 1, Mesa 2... y más a la derecha los turnos Llevar 1, Llevar 2... Desliza el dedo hacia los lados para ver más.
Categorías	Todo, Entradas, Hamburguesas..., Bebidas... Sirven para encontrar rápido un plato.
Abajo	TOTAL del pedido y el botón ENVIAR .

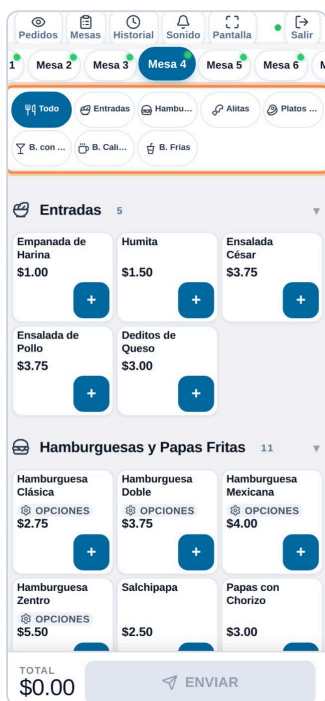
No hay buscador de platos en la pantalla del mesero. Para encontrar un plato usa las **categorías** o desliza la carta hacia abajo.

4. Abrir una mesa

Para qué sirve: empezar un pedido nuevo en una mesa libre.

Pasos

1. En la fila de mesas, desliza hasta encontrar la mesa (por ejemplo **Mesa 4**) y tócala.
2. Si la mesa está libre, la app pregunta: «¿**Tomar Mesa 4? Vas a empezar un pedido nuevo en esta mesa.**» Toca **Aceptar**.
3. La mesa queda marcada en azul: ya estás trabajando en ella.



La Mesa 4 seleccionada (azul) y las categorías debajo (recuadro).

Qué deberías ver: el nombre de la mesa resaltado en azul. Cuando la mesa ya tiene pedido, verás junto al nombre el tiempo (por ejemplo ⌚ 0m), el total (**\$18.75**) y el número de personas.

Si algo sale mal

- Tocaste la mesa equivocada: toca **Cancelar** en la pregunta, o simplemente toca la mesa correcta antes de agregar platos.
- La mesa ya tiene pedido de otro compañero: no agregues nada sin hablar con él; avisa al administrador si hay duda.

5. Tomar el pedido

Para qué sirve: anotar lo que pide el cliente, con cantidades, opciones y comentarios.

5.1 Agregar un plato simple

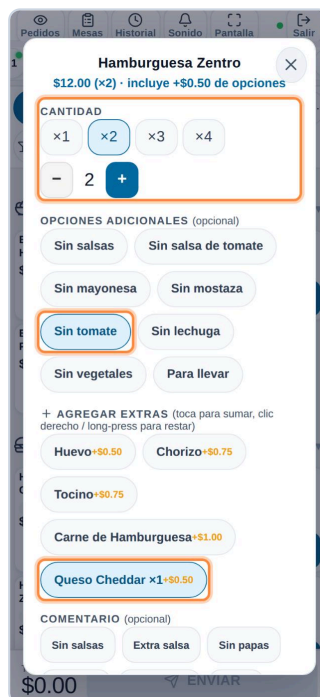
1. Toca una categoría (por ejemplo **Entradas**) o desliza la carta.
2. Toca el botón azul + del plato. Aparece un número azul con la cantidad.
3. Para subir o bajar la cantidad usa + y – en la misma tarjeta.

Qué deberías ver: abajo cambia el **TOTAL** y el número de ítems.

5.2 Platos con opciones o extras

Los platos que dicen **OPCIONES** (por ejemplo **Hamburguesa Zentro**) abren una ventana para elegir.

1. Toca el plato. Se abre la ventana de opciones.
2. Elige la cantidad con los botones **x1**, **x2**, **x3**...
3. Toca las opciones que pida el cliente (por ejemplo **Sin tomate**) y los extras que se cobran (por ejemplo **Queso Cheddar**; el precio extra se suma solo).



Ventana de opciones: cantidad x2, «Sin tomate» y el extra «Queso Cheddar» marcados.

5.3 Escribir un comentario para cocina

1. En la misma ventana, baja hasta el cuadro **o escribe aquí...**
2. Escribe la indicación con palabras claras. Ejemplo: «Una sin cebolla, bien cocida».
3. Toca **AGREGAR** (abajo de la ventana) para sumar el plato al pedido.



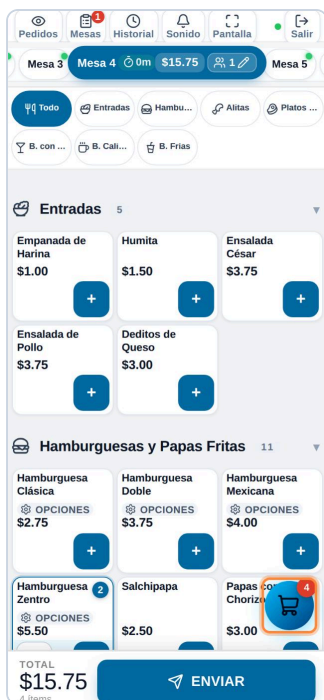
Comentario escrito y botón «AGREGAR» de la ventana (recuadros).

Qué deberías ver: el plato con su número de cantidad en la carta, y el total actualizado abajo.

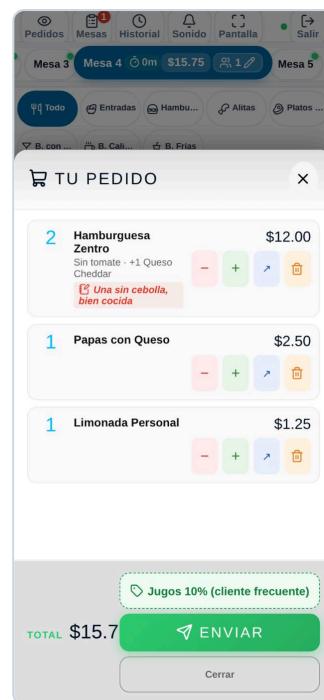
Cortesías y consumo del personal: en la misma ventana, en **Extra / Descuento al ítem**, hay botones **+ Extra**, **- Descuento**,  **Cortesía** (plato regalado) y  **Personal** (comida del personal), con un motivo. Úsalos **solo si el administrador lo autoriza**: quedan registrados con tu nombre.

5.4 Revisar el pedido antes de enviar

1. Toca el **botón redondo del carrito** (abajo a la derecha, con un número rojo).
2. Se abre el detalle: revisa cada plato, cantidad, opciones y comentarios. Corrige con **+** y **-** si hace falta.



Botón del carrito para revisar el pedido.



Detalle del pedido antes de enviarlo.

Si algo sale mal

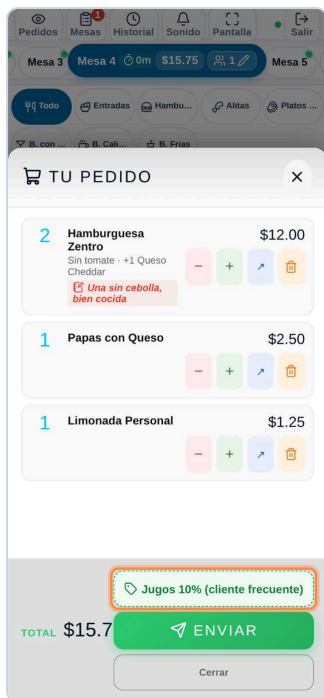
- Agregaste un plato de más: baja la cantidad con – hasta que desaparezca.
- El plato aparece gris con  **AGOTADO**: no se puede pedir (ver la sección 7).

6. Promociones con botón

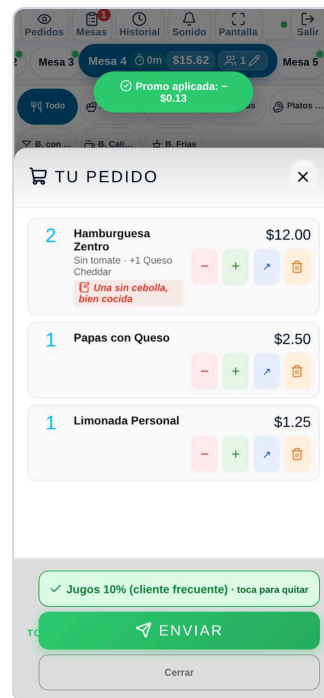
Para qué sirve: aplicar una promoción que el administrador dejó lista para activarse a mano (por ejemplo «Jugos 10% (cliente frecuente)»).

Pasos

1. Abre el detalle del pedido con el botón del carrito.
2. Si hay una promoción disponible, verás un botón con su nombre (recuadro). Tócalo solo si el cliente cumple la condición.



Botón de promoción dentro del detalle del pedido.



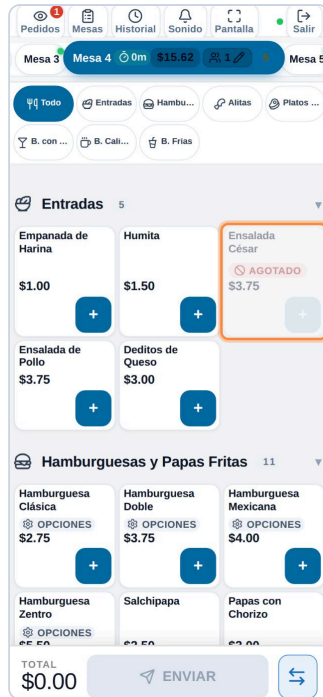
Promoción activada: el descuento se muestra en el pedido.

Qué deberías ver: la promoción marcada y el descuento aplicado al total.

Si algo sale mal: si no aparece el botón, es que hoy no hay promociones manuales o los platos del pedido no entran en la promoción. Las promociones las crea solo el administrador.

7. Platos agotados

Para qué sirve: evitar ofrecer algo que ya no hay. Cuando cocina marca un plato como agotado, en tu celular aparece **al instante** en gris con la etiqueta **AGOTADO**.



«Ensalada César» agotada: se ve gris y no se puede tocar.

Qué deberías ver: el plato en gris; al tocarlo no pasa nada y su botón + está apagado.

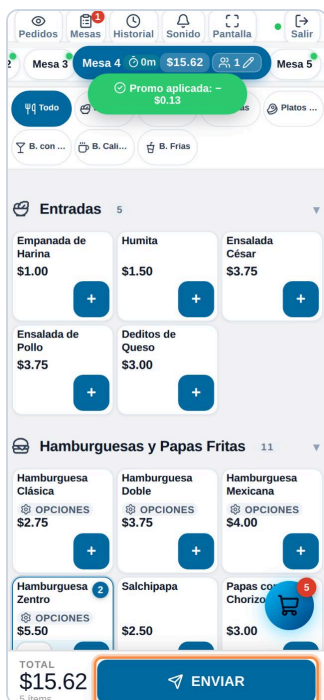
Qué hacer: dile al cliente que ese plato no está disponible y ofrécele otro. Cuando cocina lo vuelva a habilitar, el plato se activa solo.

8. Enviar el pedido a cocina

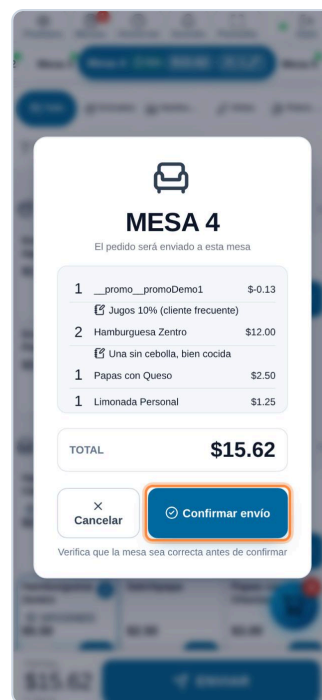
Para qué sirve: que cocina reciba el pedido. **Es el paso más importante.**

Pasos

1. Revisa que estés en la mesa correcta (la que está en azul).
2. Toca **ENVIAR** (abajo).
3. Aparece la ventana de confirmación con el resumen. Revisa y toca  **Confirmar envío.**



Botón «ENVIAR» (recuadro).



Ventana de confirmación: toca « Confirmar envío».

Qué deberías ver: el aviso de que el pedido se envió, y la mesa pasa a **En cocina**. El botón de abajo ahora dice **AGREGAR** (para pedir más cosas en la misma mesa).



Pedido enviado.

Si algo sale mal

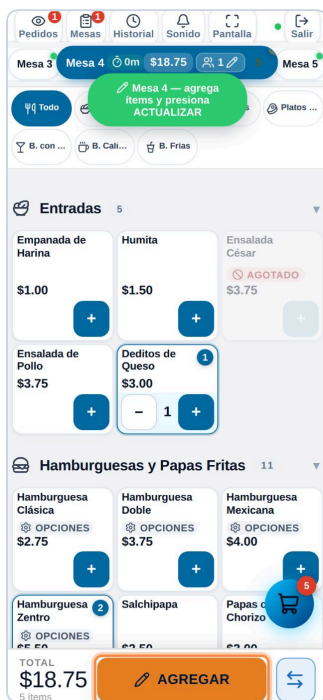
- **ENVIAR** está gris: todavía no agregaste ningún plato.
-  **Sin conexión** — el pedido se guarda y llega a cocina al volver internet: el pedido quedó guardado en tu celular. No lo envíes dos veces; en cuanto vuelva el internet llegará solo. Si es urgente, avisa a cocina de palabra.

9. Agregar platos a una mesa que ya pidió

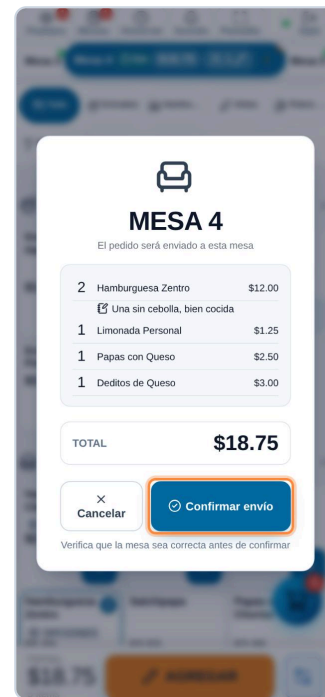
Para qué sirve: cuando el cliente pide algo más después del primer envío.

Pasos

1. Toca la mesa en la fila de mesas (por ejemplo **Mesa 4**).
2. Agrega los platos nuevos como en la sección 5 (en el ejemplo, **Deditos de Queso**).
3. Toca **AGREGAR** (botón naranja de abajo).
4. Toca  **Confirmar envío**.



Botón «AGREGAR» con el plato nuevo.



Confirmación del agregado.

Qué deberías ver: cocina recibe solo lo nuevo, marcado como **+ AGREGADOS**, dentro de la misma comanda. El total de la mesa sube.

Si algo sale mal: si te equivocaste de mesa al agregar, avisa de inmediato a caja para que lo corrija antes de cobrar.

10. Pedidos para llevar

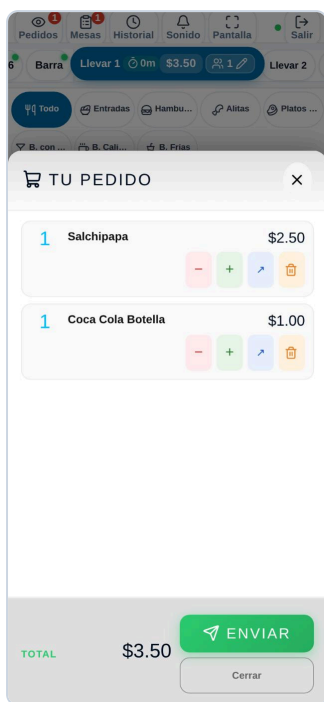
Para qué sirve: registrar un pedido que el cliente se lleva.

Pasos

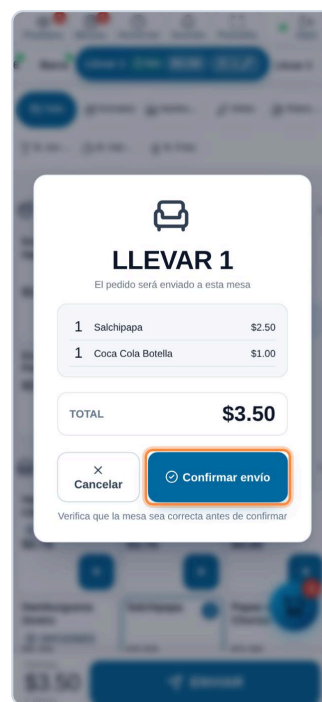
1. En la fila de mesas, desliza a la derecha y toca un turno libre **Llevar 1, Llevar 2...** La app pregunta «¿Tomar Llevar 1? Vas a empezar un pedido nuevo en este slot Para Llevar.» Toca **Aceptar**.
2. Agrega los platos.

3. Abre el carrito y escribe el nombre en  **Nombre de quien retira...** (por ejemplo «Pedro»).

4. Toca **ENVIAR** y  **Confirmar envío**.



Pedido para llevar con el nombre de quien retira.



Confirmación del pedido para llevar.

Recargo para llevar: si el administrador lo activó, caja suma automáticamente un **Recargo para llevar** (en el ejemplo, \$0.50) al cobrar. Tú no tienes que hacer nada, pero avísale al cliente si pregunta.

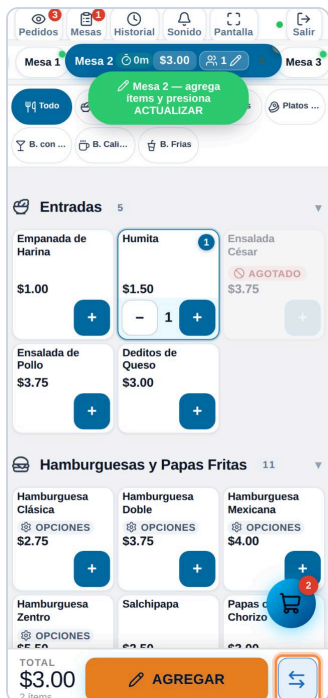
Qué deberías ver: en cocina la comanda sale con la etiqueta **PARA LLEVAR**.

11. Mover el pedido a otra mesa

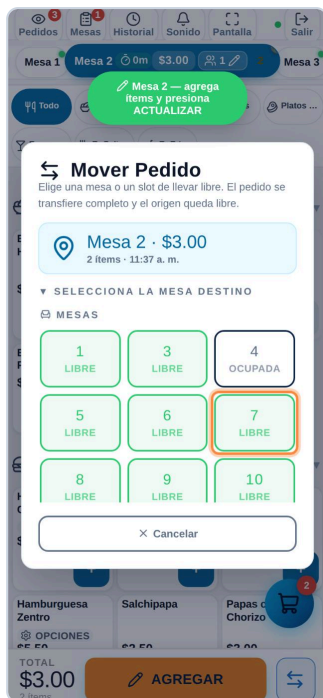
Para qué sirve: cuando los clientes se cambian de mesa.

Pasos

1. Toca la mesa que tiene el pedido (en el ejemplo, **Mesa 2**).
2. Toca el botón de mover mesa (abajo a la derecha, con flechas ).
3. En ▼ **Selecciona la mesa destino**, toca la mesa nueva (en el ejemplo, la **7**).
4. Toca  **Confirmar Movimiento**.



Botón para mover la mesa (recuadro).

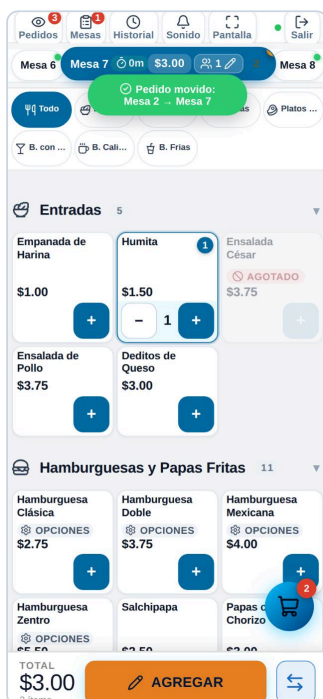


Elige la mesa destino.



Toca « Confirmar Movimiento».

Qué deberías ver: el aviso  **Pedido movido a...** y el pedido aparece en la mesa nueva. La mesa vieja queda libre.



Pedido movido a la Mesa 7.

Si algo sale mal: si te equivocaste, toca **✕ Cancelar** o **← Volver** antes de confirmar. Si ya lo confirmaste, repite el movimiento hacia la mesa correcta.

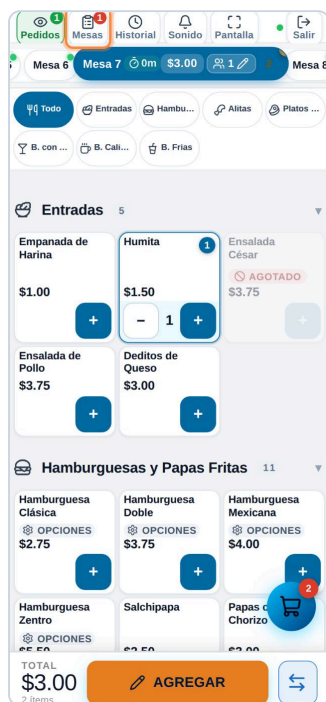
12. Saber cuándo cocina terminó

Para qué sirve: llevar la comida caliente a la mesa apenas está lista.

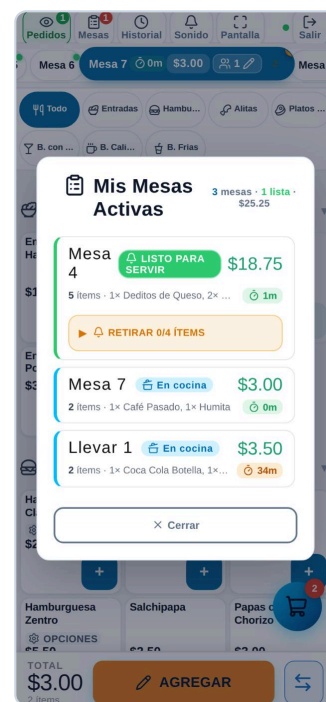
Cuando cocina toca **LISTO**, en tu celular aparece el aviso 📢 **¡Pedido listo!** («...está listo para llevar a la mesa») y suena un aviso si tienes el **Sonido** activado. También sube el número rojo de **Pedidos** y **Mesas**.

Pasos para ver tus mesas

1. Toca **Mesas** (arriba).
2. Se abre **Mis Mesas Activas**: cada mesa con su total, su tiempo y su estado: **En cocina** o **LISTO PARA SERVIR**.



Botón «Mesas».



«Mis Mesas Activas»: estado y total de cada mesa.

Qué deberías ver: la mesa lista con la etiqueta verde **LISTO PARA SERVIR**.

13. Checklist de retiro (llevar los platos a la mesa)

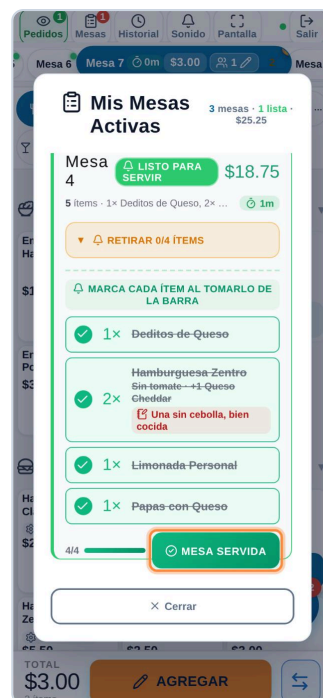
Para qué sirve: no olvidar ningún plato al retirarlo de la barra.

Pasos

1. En **Mis Mesas Activas**, en la mesa lista, toca **RETIRAR 0/4 ÍTEMS** para abrir la lista.
2. Aparece 🔔 **MARCA CADA ÍTEM AL TOMARLO DE LA BARRA**. Toca cada plato a medida que lo tomas; queda con un visto verde ✅ y tachado.
3. Cuando marcaste todos, aparece el botón ✅ **MESA SERVIDA**. Tócalo al dejar todo en la mesa.



Checklist de retiro: dos platos ya marcados.



Todos los platos marcados: toca « MESA SERVIDA».

Si algo sale mal: si falta un plato en la barra, no lo marques; pregunta a cocina.

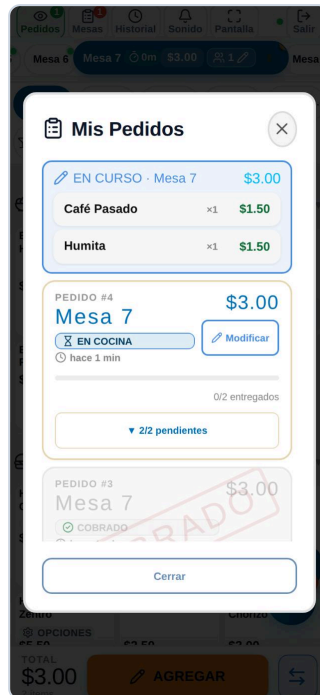
14. Cuando el cliente pide la cuenta

Zentro **no tiene** un botón de «pedir la cuenta» ni de «precuenta» para el mesero. Haz esto:

1. Revisa el total de la mesa en **Mis Mesas Activas** (sección 12) y díselo al cliente si lo pregunta.
2. Avisa a **caja** de palabra: «La Mesa 4 pide la cuenta».
3. Caja cobra y, si el cliente quiere, imprime o envía el ticket por WhatsApp (ver el Manual de Caja).

15. Ver tus pedidos

Toca **Pedidos** (arriba) para ver los pedidos que enviaste hoy y en qué estado están.

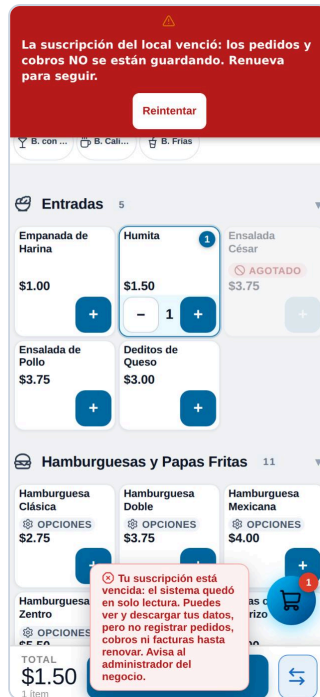


Tus pedidos y su estado.

16. Mensajes en rojo y avisos del sistema

Para qué sirve: entender cuándo el sistema no deja trabajar y qué hacer.

- **Barra roja de «Sin conexión»** arriba:  **Sin conexión · los pedidos se guardan en el equipo.** Puedes seguir tomando pedidos; se envían solos cuando vuelve internet. Revisa el wifi.
- **Aviso rojo de suscripción:** arriba aparece  **La suscripción del local venció: los pedidos y cobros NO se están guardando. Renueva para seguir.** con el botón **Reintentar**, y abajo el aviso «Tu suscripción está vencida: el sistema quedó en solo lectura... Avisa al administrador del negocio.» Mientras se vea, **no se pueden registrar pedidos**. Avisa al administrador; toma los pedidos en papel mientras tanto.
- **Usuario desactivado** o **negocio suspendido:** ver la tabla de la sección 1.



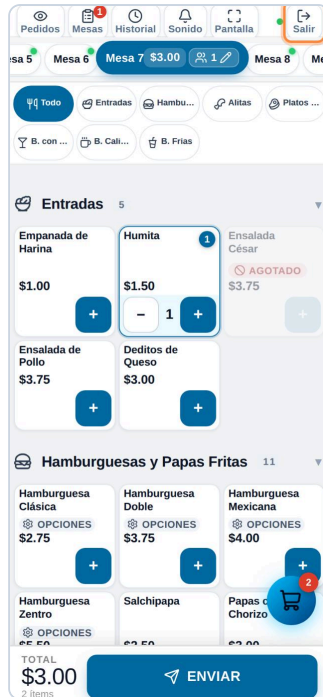
Aviso rojo cuando la suscripción del negocio está vencida: el pedido no se guarda.

Botón Ayuda: el botón **Ayuda** (soporte de Zentro) solo lo ve el **administrador**. Si tienes un problema con la app, avísale a él.

17. Cerrar sesión

Para qué sirve: que nadie use tu usuario cuando terminas tu turno o prestas el celular.

1. Toca **Salir** (arriba a la derecha).
2. Vuelves a la pantalla **Bienvenido**.



Botón «Salir».

18. Errores comunes y cómo evitarlos

Error	Cómo evitarlo
Tocar ENVIAR y no ☒ Confirmar envío .	Siempre espera la ventana verde y confirma. Mira que la mesa diga En cocina .
Pedido en la mesa equivocada.	Antes de agregar, mira qué mesa está en azul.
Enviar dos veces sin internet.	Si sale Sin conexión , no repitas: el pedido sale solo al volver internet.
Olvidar el comentario («sin cebolla»).	Escríbelo en o escribe aquí... antes de agregar el plato.
Ofrecer un plato agotado.	Mira si sale AGOTADO en gris.
No marcar ☒ MESA SERVIDA .	Usa el checklist cada vez que retiras de la barra.
Dejar la sesión abierta.	Toca Salir al terminar el turno.

Glosario

Palabra	Significado
Comanda	El pedido como lo ve cocina, en una tarjeta.

Palabra	Significado
Enviar / Agregar	Mandar a cocina un pedido nuevo / platos extra de una mesa que ya pidió.
Agotado	Plato que cocina marcó como «no hay». Se ve gris y no se puede pedir.
Llevar 1, 2...	Turnos para pedidos que el cliente se lleva.
Recargo para llevar	Valor extra que el negocio cobra por envase en pedidos para llevar (si está activado).
Precuenta	Cuenta previa que se muestra al cliente antes de pagar. En Zentro la maneja caja, no el mesero.
Cierre Z	Cierre de caja del día. Lo hace caja, no el mesero.
Promoción con botón	Descuento que se activa a mano desde el carrito.

Preguntas frecuentes

¿Puedo usar mi propio celular? Sí, si el administrador te lo permite. Solo necesitas internet y tu usuario.

¿Qué pasa si se va el internet en medio de un pedido? Sigue trabajando. Verás  **Sin conexión**; el pedido se guarda y llega a cocina cuando vuelva la conexión.

¿Puedo borrar un plato que ya envié? Desde el celular solo corriges antes de enviar. Si ya se envió, avisa a caja y a cocina.

¿Puedo cobrar? No. El cobro lo hace caja.

¿Cómo sé que cocina recibió el pedido? La mesa pasa a **En cocina** y aparece en **Pedidos**.

No me llega el aviso de pedido listo. Revisa que **Sonido** esté activado y que el celular no esté en silencio. Revisa también **Mesas**.

Olvidé mi contraseña. Pídele al administrador que te ponga una nueva.

Resumen rápido (para imprimir)

Quiero...	Hago esto
Entrar	Usuario codigo.nombre + contraseña → Entrar
Abrir mesa	Toco la mesa → Aceptar en «¿Tomar Mesa...?»
Agregar plato	+ en el plato. Con OPCIONES : elijo cantidad, opciones, extras y comentario
Revisar	Botón redondo del carrito
Enviar a cocina	ENVIAR → Confirmar envío
Pedir más en la misma mesa	Toco la mesa → platos → AGREGAR → Confirmar envío
Para llevar	Llevar 1 → platos → Nombre de quien retira → ENVIAR
Cambiar de mesa	Botón ⇌ → mesa destino → Confirmar Movimiento
Saber si está listo	Aviso ¡Pedido listo! o Mesas → LISTO PARA SERVIR
Llevar a la mesa	RETIRAR → marco cada plato → MESA SERVIDA
Cuenta	Aviso a caja de palabra
Plato gris AGOTADO	Ofrezco otro
Barra roja	Sin internet: sigo, se envía solo. Suscripción/usuario: aviso al administrador
Terminar turno	Salir

Regla de oro: mesa correcta en azul → platos → **ENVIAR** → **Confirmar envío**.