

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

VISTO: la Nota MTESS/MEC/UTI/ N° 59/2024 de fecha 30 de octubre de 2024, con Expediente N° 2024-1215001-009631, presentado por el Señor Alfredo Mongelós, en su carácter de Coordinador General de la Unidad Técnica Interministerial (UTI), por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, a través de la cual se eleva a consideración la propuesta de aprobación del perfil profesional de servicio de atención a mesas y sus módulos formativos asociados, Correspondientes a la Familia Profesional de Hospitalidad (Hosp) y; -----

CONSIDERANDO:

Que, a través del mismo remite el proyecto de Resolución ***“POR EL CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL “PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 - “VERSIÓN 1”. -----***

Que, el Perfil Profesional de **ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP)**, ha sido diseñado con base en las Guías Metodológicas para: 1) la Definición de Perfiles Profesionales; y, 2) el Diseño de Módulos Formativos asociados a Perfiles Profesionales del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales, ambas aprobadas mediante la Resolución Ministerial MTESS N° 1483/2020 de fecha 20 de octubre de 2020, como materiales de gestión que contribuyen al logro de las iniciativas estratégicas planteadas para el fortalecimiento de la Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP) en todos los niveles de cualificación. -----

Que, por Resolución MTESS N° 732/17 de fecha 18 de octubre de 2017, se ha aprobado la estructura de los instrumentos a ser utilizados en la Identificación de



RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

los Perfiles Profesionales y el Diseño de los Módulos Formativos asociados para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales. -----

Que, existe la necesidad de fortalecer el sistema integrado para la gestión de la Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP), en coordinación con el Ministerio de Educación y Ciencias (MEC) y el sector productivo, para avanzar en la construcción de un Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales que responda a las necesidades del mercado laboral. -----

Que, el citado Perfil Profesional de **ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP)**, ha sido debidamente analizado y validado conforme a requerimientos del sector productivo, con base en las Guías Metodológicas para la Definición de Perfiles Profesionales y el Diseño de Módulos Formativos asociados, en el marco de la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales. -----

Que, la Ley N° 5115/13 “Que crea el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social” en su Artículo 3° “OBJETIVOS” dispone: “Son objetivos principales del Ministerio, en el ámbito de su competencia entre otros, los siguientes: ...4. *Formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en las materias socio-laborales, derechos fundamentales en el ámbito laboral incorporando la perspectiva de género, seguridad y salud en el trabajo, difusión de la normativa, información laboral y del mercado de trabajo, diálogo social, en los conflictos y relaciones de trabajo, seguridad social, inspección del trabajo, promoción del empleo, intermediación laboral, formación profesional y capacitación para el trabajo, normalización y certificación de competencias laborales, autoempleo, reconversión laboral y migración laboral*”. -----

Que, el Decreto N° 5.442/2016, de fecha 17 de junio de 2016, reglamentó la Ley N° 1.652/2000 de fecha 26 de diciembre de 2000, que creó el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral, y en su artículo 8° establece: “...*tendrá las*”

Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

siguientes funciones: "a) Planificar los programas públicos de capacitación; b) establecer las normas de aprobación, mediante la expedición de acreditaciones, de las instituciones de capacitación y acreditarlas conforme con las disposiciones del Título II del presente Decreto; c) Establecer las normas de reconocimiento de los cursos elegibles para impartirse en el sistema, y velar por su aplicación; entre otras...".-----

Que, por su parte la Ley N° 1265/1987 "QUE MODIFICA LA LEY N° 253/71 "QUE CREA EL SERVICIO NACIONAL DE PROMOCIÓN PROFESIONAL", establece en su Art. 2°: "... El SNPP tendrá como finalidad promover y desarrollar la formación profesional de los trabajadores, en todos los niveles y sectores de la economía, atendiendo fundamentalmente a la política ocupacional del Gobierno y al proceso de desarrollo nacional...". Y el Art. 3° establece que: "Para lograr su finalidad, el SNPP tiene las siguientes atribuciones: a) "Organizar y coordinar un sistema nacional de formación profesional y gerencial, de todos los sectores de la actividad económica, de conformidad con la política general del Gobierno".-----

Que, la Ley N° 5749/17 "Que establece la Carta Orgánica del Ministerio de Educación y Ciencias", en su artículo 28 dispone que "La Unidad Técnica Interministerial será la responsable de instalar y mantener actualizado el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales". Del mismo modo, el artículo 29 establece como una de las funciones de la Unidad Técnica Interministerial "...d) Desarrollar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales".-----

Que, la Ley N° 5115/13, en su artículo 11 "Funciones Generales", establece que la Máxima Autoridad Institucional en las áreas de trabajo, empleo y seguridad social, ejercerá las siguientes funciones y atribuciones generales: inc. 7 "Adoptar medidas de administración, coordinación, supervisión y control necesarias para asegurar el cumplimiento de las funciones de su competencia".-----

POR TANTO, en ejercicio de sus atribuciones legales,


Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

LA MINISTRA DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

RESUELVE:

Art. 1° **APROBAR** la actualización del Perfil Profesional de Servicio de atención a mesas y sus Módulos Formativos asociados, correspondientes a la Familia Profesional de Hospitalidad (HOSP), del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales – Versión 2. Asimismo, se deja sin efecto, los Anexos I y II de la Resolución N° 41.216 del 29 de diciembre de 2017 – “Versión 1”, conforme con el anexo que forma parte de la presente Resolución. -----

Art. 2° **DISPONER** que la Unidad Técnica Interministerial proceda a:

- a) **Arbitrar** los mecanismos necesarios para la utilización e implementación efectiva de los Perfiles Profesionales y sus Módulos Formativos asociados, aprobados por la presente Resolución, en forma conjunta con su par del Ministerio de Educación y Ciencias (MEC). -----
- b) **Encomendar** la revisión y actualización, conforme a requerimientos del sector productivo, de los Perfiles Profesionales y sus Módulos Formativos asociados, aprobados mediante la presente resolución. -----
- c) **Coordinar** el acompañamiento, monitoreo y seguimiento de la efectiva implementación de los Perfiles Profesionales y los Módulos Formativos asociados al mismo, aprobados por la presente resolución. -----

Art. 3° **DEJAR** sin efecto parcialmente la Resolución Ministerial N° 41216, de fecha 29 de diciembre de 2017 “Por la cual se aprueban los Perfiles Profesionales de Servicio de atención a mesas, Preparación de habitaciones y áreas comunes en establecimientos de alojamiento, Cocina y operaciones básicas de cocina, correspondiente a la Familia Profesional de Hospitalidad - HOSP, del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales y los Módulos Formativos asociados a los



RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

mismos”, en su Anexo I – Perfil Profesional y su Anexo II – Módulos Formativos asociados al Perfil Profesional Servicio de atención a mesas, correspondiente a la Familia Profesional de Hospitalidad (HOSP). -----

Art. 4° NOTIFICAR a las áreas que corresponda, cumplido archivar.-----



Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

ANEXO I

FAMILIA PROFESIONAL
Hospitalidad (HOSP)

PERFIL PROFESIONAL
Servicio de atención a mesas

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 2 (dos)


Abg. María García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Mónica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

PERFIL PROFESIONAL

Denominación	Servicio de atención a mesas (versión 2).	Nivel de Competencia	2 (dos)
Familia Profesional	Hospitalidad (HOSP)	Código del Perfil	HOSP 0111_2
Competencia General	Servir al comensal comidas y bebidas según normas nacionales e internacionales de salubridad, higiene y calidad atendiendo sus requerimientos.		
Ocupaciones y Puestos de Trabajo			Código CPO
CAMAREROS Y TABERNEROS Barman, Camarero/Mozo, Jefe de camarero, Maestresala, Sirviente Cantina.			5123
Sectores Productivos y tipo de organizaciones en los que se integra			Código CNAEP
SERVICIOS DE COMIDAS Y BEBIDAS			56
Sector terciario o de servicios, desarrolla sus actividades en establecimientos de alojamiento, restaurantes y otros establecimientos de ventas y preparación de comidas. Los cocineros programan y organizan las comidas. Así como también preparan y cocinan los alimentos en hoteles, restaurantes y otros establecimientos públicos donde se sirven comidas, y en buques, trenes y casas particulares.			
UNIDADES DE COMPETENCIA		Código CPO	Código de la Unidad de Competencia
1. Desarrollar el plan de actividades teniendo en cuenta la distribución del establecimiento, respetando las normas de salubridad, higiene y seguridad.		5123	UC0292_2
2. Recibir al comensal realizando el pedido según política del establecimiento.			UC0293_2
3. Servir el pedido teniendo en cuenta los procedimientos del servicio y las normas de salubridad, higiene y seguridad.			UC0294_2


Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

Denominación	UC1 Desarrollar el plan de actividades del establecimiento, respetando las normas de salubridad, higiene y seguridad.		
Código	UC0292_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Ejecutar las actividades diarias del salón teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.	CD1.1. Verificar el plan de actividades de acuerdo a las normas del establecimiento.		
	CD1.2. Acondicionar el área de trabajo y el salón para el desarrollo de las actividades, según la información recibida en la Charla de Equipo (Briening) tomando a consideración:		
	- Tipo de servicios (horario del servicio) - Promociones - Sugerencias del día (Ingredientes) - Procesos de elaboración - Tiempo de elaboración y cocción - Sugerencias de entradas (según necesidad) - Seguridad (protocolo, equipos y su ubicación, primeros auxilios).		
	CD1.3. Utilizar los uniformes de trabajo y los equipos reglamentarios acorde al establecimiento, conservándolos en buen estado de limpieza, en caso de contar con heridas, mantenerlas cubiertas evitando contaminación.		
	CD1.4. Preparar la mesa en función al tipo de servicio a prestar, considerando la demanda requerida.		
EC2. Preparar el área de trabajo cuidando la estación y equipo de operación para la atención al comensal.	CD1.5. Revisar el área del salón y el mobiliario, comprobando que se encuentre completo y en buenas condiciones de uso, determinando si alguna pieza o instalación requiere mantenimiento.		
	CD2.1. Montar el área de servicio, asegurándose de que las mesas y sillas estén alineadas, calzadas y con la mantelería según el tipo de servicio.		
	CD2.2. Recabar información de la reserva realizada por el comensal con sus preferencias concerniente a cantidad de personas, ubicación y tipo de menú, teniendo en cuenta los procedimientos del establecimiento.		



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Monica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

	CD2.3. Preparar el equipo de trabajo de acuerdo al montaje especificado por el plan de acción del día y tipo de servicio que ofrece el establecimiento. CD2.4 Preparar la mise en place o puesta a punto (elementos de trabajo y materias primas) para el desarrollo de las actividades, teniendo en cuenta la disponibilidad según modalidad del establecimiento.
EC3. Mantener el orden y la limpieza del salón teniendo en cuenta procedimientos y distribución del establecimiento.	CD3.1. Controlar el orden y disposición del mobiliario, teniendo en cuenta el tipo de servicio y las dimensiones mínimas establecidas para el desplazamiento con la orden CD3.2. Mantener el área de trabajo establecido, limpio y ordenado teniendo en cuenta los procedimientos del establecimiento. CD4.3. Informar el estado de los mobiliarios y otros elementos, en el formato establecido al área responsable para la reposición correspondiente. CD3.4. Retirar la mantelería, individuales y vajilla de las mesas utilizadas, reponiéndola según el procedimiento establecido y la orden de trabajo. CD3.5. Aplicar criterios de reducción de residuos y reciclaje, conforme a los procedimientos del establecimiento. CD3.6. Clasificar los residuos (residuos orgánicos, plásticos, vidrios y de origen químico), para el momento de la limpieza del salón y su eliminación posterior siguiendo criterios de sostenibilidad y de protección medioambiental.
EC4. Mantener disponible el stock mínimo establecido de productos, según consumo de los mismos teniendo en cuenta procedimientos y el formato establecido por el establecimiento.	CD4.1. Inventariar los productos antes y después del turno, para poner a punto el salón CD4.2. Controlar el estado y cantidad de los productos faltantes en el formato establecido al área responsable para la reposición correspondiente teniendo en cuenta el procedimiento. CD4.3. Reponer los productos en el salón, según la necesidad y el consumo de los mismos teniendo en cuenta procedimiento.


Abigail García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Monica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Orden de trabajo. Materia prima. Equipos de cocina. Vajillería. Electrodomésticos.
Información
Normas de higiene y salubridad. Normas de manipulación y conservación de alimentos. Estructuración de menús. Procedimientos de la empresa. Normativas Ley N° 213/1993: “Que establece el Código del Trabajo”. Catálogo electrónico de Normas Paraguayas. Norma Paraguaya NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). Norma Paraguaya - NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). Norma Paraguaya - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). En caso existiera normativa local: Ordenanzas municipales referidas a prevención de incendios, obligatoriedad de la desinfección, desinsectación y desratización de los establecimientos públicos y privados, recolección y disposición de residuos, entre otras, correspondientes a la localidad afectada. DECRETO N° 7634/2017 Por el cual se reglamenta el Artículo 162 de la Ley N° 836/1980 Código Sanitario, se establecen los requisitos y las condiciones para el ejercicio de la Dirección Técnica de Establecimientos de Productos Alimenticios y Servicios de Alimentación, y sus Obligaciones; y se abroga el Decreto N° 898, de fecha 20 de noviembre de 2008. Resolución MSPYBS-S. G. N° 548/1995, Por el cual se establece normas técnicas que reglamentan el manejo de los derechos sólidos. Capítulo I-Disposiciones Generales, art. 4°.
Principales resultados de trabajo
- Plan de actividades, verificado. - Área de trabajo y salón para el desarrollo de las actividades, acondicionados. - Uniformes de trabajo y los equipos reglamentarios, utilizados. - Mesa en función al tipo de servicio, preparada. - Área del salón y mobiliario completo y en condiciones apropiadas de uso, comprobadas. - Información de la reserva realizada, recabada. - Mise en place o puesta a punto, preparada. - Mantelería, individuales y vajilla, retiradas. - Técnicas de reducción de residuos y reciclaje, aplicadas.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

- Residuos (orgánicos, plásticos, vidrios y de origen químico), clasificados.
- Productos antes y después del turno, inventariados.
- Estado y cantidad de los productos, controlados.
- Productos en el salón, repuestos.

Denominación	UC2 Recibir al comensal atendiendo las solicitudes según procedimiento del establecimiento.		
Código	UC0293_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Ubicar y colocar a los comensales atendiendo las preferencias recabadas y teniendo en cuenta la disponibilidad del establecimiento.	CD1.1. Recibir al comensal con cordialidad, consultado si cuenta con reserva o no, procediendo según respuesta del comensal, aplicando procedimientos del establecimiento.		
	CD1.2. Acompañar al comensal hasta la mesa asignada, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por el establecimiento.		
	CD1.3. Acomodar al comensal en caso necesario como ser grupos numerosos, familias con niños pequeños y / o personas con discapacidad (sillas de rueda y otros) procurando su comodidad en el salón.		
EC2. Facilitar la carta y ofrecer la bebida de acuerdo al pedido realizado.	CD2.1. Presentar la carta y dispositivos móviles que contengan (la carta, el menú, los ingredientes, productos) información del establecimiento al comensal teniendo en cuenta la política del servicio.		
	CD2.2. Sugerir la elección de platos/menú al comensal de acuerdo a disponibilidad del establecimiento y los especiales del día.		
	CD2.3. Aclarar las dudas o solicitudes generadas en lo referente a la carta presentando alternativas al comensal, en caso de no poder ofrecer el servicio solicitado, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos		

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General

Mónica Riscalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

	CD2.4. Ofrecer bebidas (con y sin alcohol) al comensal, sugiriendo algunas que acompañen a su elección, teniendo en cuenta: - Tipo de cliente - Condiciones climáticas estaciones del año. - Promociones (alianzas comerciales).
	CD2.5. Ofrecer al comensal distintas variedades de vinos, en función del tipo de platos elegidos (maridaje básico) o las preferencias indicando: - Características, - origen, - edad, - precios.
	CD2.6. Resolver las posibles objeciones planteadas por el comensal de forma empática, cortés y respetuosa ofreciendo en la medida de lo posible alternativas y formas de solución.
EC3. Rellenar la comanda para la cocina teniendo en cuenta la solicitud del comensal.	CD3.1. Registrar las solicitudes del plato realizadas por el comensal en el formato establecido (manual o digital), teniendo en cuenta pedidos especiales y tiempo de espera o elaboración.
	CD3.2. Cotejar lo registrado (manual o digital) leyendo el pedido al comensal para realizar las modificaciones o inclusiones de más solicitudes.
	CD3.3. Entregar la comanda generada al responsable de cocina a través de boletas o ingreso al sistema de gestión electrónico teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.


Abg. Marta García Veloso
 Secretaria General
 Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Mónica Recalde De Giacomini
 Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Orden de trabajo. Receta. Materia prima. Equipos de cocina. Utensilios de cocina. Electrodomésticos. Carta/menú
Información
Normas de higiene y salubridad. Normas de manipulación y conservación de alimentos. Estructuración de menús. Procedimientos de la empresa. Procedimientos de cocina. Técnicas de cocción. Técnicas de conservación de alimentos. Etiqueta, Ceremonial y protocolo, Técnicas de atención al cliente, técnicas para un buen anfitrión. Ley N° 1334/1998 De defensa del consumidor y del usuario. Ley N° 213/1993 Que establece el Código del Trabajo. Decreto N° 4624/2020 Por el cual se modifica el artículo 3° del Decreto N.° 7605/2017, «Por el cual se reglamentan los artículos 4°, 9°, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31 de la Ley N° 5538 del 23 de diciembre de 2015, «Que modifica la Ley N° 4045/2010, "Que modifica la Ley N° 125/1991, modificada por Ley N° 2421/2004, sobre su régimen tributario, que regula las actividades relacionadas al tabaco y establece medidas sanitarias de protección a la población». Ley N°1160/1997 Código Penal art. 117. Ley N° 5578/2016 De uso obligatorio de desfibrilador externo automático (DEA), en lugares públicos y privados de concurrencia masiva. Ley N° 3585/2008 Modifica los artículos 1°, 4° y 6° de la Ley N° 2479/2004 "Que establece la obligatoriedad de la incorporacion de personas con discapacidad en las instituciones publicas". Catálogo electrónico de Normas Paraguayas. Norma Paraguaya NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones, por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). En caso existiera normativa local: Ordenanzas municipales referidas a prevención de incendios, obligatoriedad de la desinfección, desinsectación y desratización de los establecimientos públicos y privados, recolección y disposición de residuos, entre otras, correspondientes a la localidad afectada. Resolución SENATUR N° 1464/2009 - Manual Operativo de la Unidad de quejas y reclamos. Resolución SENATUR N° 74/2018 y su ampliación Resolución N° 340/2016 Canalización de las denuncias. Guía Básica para servicios de Alimentación.
Principales resultados de trabajo
- Comensal recibido con cordialidad y consultado si cuenta o no con reserva. - Comensal acompañado hasta la mesa asignada. - Comensal acomodado, en caso necesario, - Carta y aplicación digital para el dispositivo móvil que contenga (el menú, los ingredientes, productos e información), presentados.



RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

- Elección de plato/menú, sugerido
- Dudas o solicitudes generadas, en referencia a la carta, aclaradas.
- Bebidas (con y sin alcohol), ofrecidas.
- Distintas variedades de vinos, ofrecidas al comensal.
- Posibles objeciones planteadas por el comensal, resueltas.
- Solicitudes de comida realizadas por el comensal en el formato establecido, registradas.
- Registro en forma manual o digital del pedido del comensal, cotejado.
- Comanda generada y entregada al responsable de cocina, a través de boletas o ingreso al sistema de gestión electrónico.

Denominación	UC3.- Servir el pedido teniendo en cuenta los procedimientos del servicio y las normativas de salubridad, higiene y seguridad.		
Código	UC0294_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Servir las bebidas solicitadas teniendo en cuenta el protocolo de servicio y las normativas de higiene y salubridad.	CD1.1 Aplicar técnicas para el traslado de los alimentos, bebidas y complementos solicitados hasta el comensal utilizando los equipos establecidos para ello como: bandejas, fuentes, carros u otros.		
	CD1.2. Presentar la bebida elegida, al comensal procediendo luego al servicio teniendo en cuenta el protocolo.		
	CD1.3. Mostrar la botella del pedido realizado al comensal para comprobar que el etiquetado y las condiciones de la botella corresponden a lo solicitado.		
	CD1.4 Realizar la apertura de la botella y en caso del vino siguiendo los procedimientos definidos y		
	prestando todo tipo de precauciones para no alterar las condiciones organolépticas del vino y siempre en presencia del cliente.		
	CD1.5. Efectuar el servicio de la bebida siguiendo las normas protocolares y en el caso del vino, las indicaciones de la marca o viñedo.		
	CD1.6. Retirar los vasos, copas y artículos de decoración que no se utilizarán, de la mesa para		

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

	facilitar el servicio y aprovechamiento del espacio como también acercar una mesa de apoyo teniendo en cuenta las políticas del establecimiento. CD1.7. Verificar los vasos y bebida, permanentemente para proceder al servicio teniendo en cuenta las necesidades del comensal y procedimientos del establecimiento.
EC2. Tomar el pedido de la cocina y llevarla a la mesa teniendo en cuenta el protocolo de servicio y las normas de higiene y salubridad.	CD2.1. Retirar el pedido de la cocina, teniendo en cuenta los procedimientos del establecimiento y el tiempo estimado para la preparación de los mismos. CD2.2. Verificar los pedidos retirados, con lo solicitado por el comensal para su posterior servicio en la mesa atendiendo las normas de higiene y salubridad. CD2.3. Servir los platos y pedidos aplicando técnicas y protocolo de servicio, respetando las normas de salubridad e higiene, teniendo en cuenta el tipo de servicio a prestar (a la inglesa, a la francesa, asistencia de bufet, a la rusa, u otro). CD2.4. Realizar la verificación del servicio, comprobando que estén completos todos los pedidos realizados, en caso de faltar algún pedido solicitado procurarlo con la debida premura.
EC3. Ofrecer los postres y sobremesa teniendo en cuenta la disponibilidad del establecimiento.	CD3.1. Presentar al comensal las opciones de postre disponibles en el establecimiento. CD3.2. Ofrecer sobremesa, (el café o té y otras bebidas), según disponibilidad del establecimiento. CD3.3. Servir la opción elegida, en bandeja o en carros respetando las normativas de higiene y salubridad.
EC4. Realizar el cobro a través de la caja.	CD4.1. Cotejar el consumo generado por el comensal, elaborando la pre-factura teniendo en cuenta el procedimiento establecido. CD4.2. Presentar la pre-factura al comensal detallada e impresa, para verificación y aprobación del mismo, consultando el modo de pago y datos para la facturación.

Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomo
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

	CD4.3. Realizar el cobro del servicio, aplicando los procedimientos teniendo en cuenta el sistema de pago, procedimiento de la empresa y normativas vigentes.
	CD4.4. Entregar la factura al comensal teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.
Contexto de aplicación	
Medios y materiales	
Orden de trabajo. Receta. Materia prima. Equipos de cocina. Utensilios de cocina. Electrodomésticos. Equipos de limpieza. Elementos de limpieza. Productos de limpieza.	
Información	
Normas de higiene y salubridad. Técnicas de limpieza y desinfección. Medidas y proporciones. Procedimientos de la empresa. Fichas técnicas de elaboración culinaria y de bebidas. Tablas de temperatura. Documentos normalizados como relevés (declaraciones), vales de pedidos, fichas de consumo, comandas, facturas, etc. Manuales de procesos. Manuales de funcionamiento de Electrodomésticos (equipos, maquinarias e instalaciones). Ordenes de trabajo. Normas higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Información sobre normas urbanísticas y características de la zona. Información sobre la competencia. Información de servicios básicos. Plan de acción y cronogramas de la empresa. Fichero de clientes y proveedores. Manual de la empresa. Información sobre procesos, procedimientos y métodos de operación. Procedimiento de atención a clientes. Modalidad de pago. Manejo de caja. NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). Ley N° 213/1993 Establece el Código del Trabajo. Resolución General DNIT N° 01/2024 Por la cual se modifica el artículo 5° de la Resolución General N° 105/2021 Por la cual se disponen medidas administrativas para la emisión de documentos tributarios electrónicos y se designan a contribuyentes como facturadores electrónicos.	
Principales resultados de trabajo	
- Técnicas para la trasportación de los alimentos, bebidas y complementos, aplicadas. - Bebida elegida por el comensal, presentada. - Botella del pedido realizado, expuesta. - Apertura de la botella en presencia del comensal y particularmente en el caso del vino, siguiendo los procedimientos y precauciones correspondientes, realizado. - Bebida servida, siguiendo las normas protocolares. - Vasos, copas y artículos de decoración que no se utilizarán, retirados - Pedido de la cocina, teniendo en cuenta los procedimientos, retirado.	


Abra María García Veloso
 Secretaria General
 Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Mónica Recalde De Giacomi
 Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

- Pedidos solicitados por el comensal, retirados y verificados.
- Platos y pedidos, aplicando técnicas y protocolo, servidos
- Opciones de postre disponibles, presentadas.
- Sobremesa al comensal, ofrecido
- Opción elegida, servida.
- Consumo generado por el comensal, cotejado.
- Prefactura detallada e impresa, presentada al comensal.
- Cobro del servicio, realizado.
- Factura al comensal, entregada.

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Monica Recalde De Glasom
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

AUTORIDADES

Actividad conjunta entre el Ministerio de Educación y Ciencias y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, a través de la Unidad Técnica Interministerial del Consejo Nacional de Educación y Trabajo (CNET), para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP). Toda la información suministrada en el presente documento podrá ser utilizada mencionando la fuente.

Santiago Peña Palacios
Presidente de la República del Paraguay

Luis Fernando Ramírez Silva
Ministro de Educación y Ciencias

Mónica Isabel Recalde De Giacomi
Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

David Velázquez Seiferheld
Viceministro de Educación Básica

César Augusto Segovia Villasanti
Viceministro de Trabajo

Nelson Federico Mora Peralta
Viceministro de Educación Superior y Ciencias

Verónica Diana López Benítez
Viceministra de Empleo y Seguridad Social

Ficha de Autoridades

MEC

Zulma Patricia Morales Fernández,
Coordinadora General
Unidad Técnica Interministerial Consejo
Nacional de Educación y Trabajo

Tania Quintana de Giangiacomo,
Coordinadora Adjunta
Unidad Técnica Interministerial Consejo
Nacional de Educación y Trabajo

Nancy Oilda Benítez Ojeda,
Directora General de Desarrollo Educativo

MTESS

Alfredo Javier Mongelós
Coordinador General
Unidad Técnica Interministerial
Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

José Cogliolo
Director General
Servicio Nacional de Promoción
Profesional



RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

Nilsa Inés Alum de Valiente,
Directora General de Educación
Permanente de Personas Jóvenes y Adultas

Ana Margarita Mello Martínez,
Directora General del Tercer Ciclo de la
Educación Escolar Básica y de la
Educación Media

Daniel Alfredo Pérez González,
Director General de Universidades,
Institutos Superiores e Institutos Técnicos
Superiores

Alcides Nicolás Santader Fernández
Director General de Administración y
Finanzas

Juan Manuel Arce Leiva,
Director General de Asesoría Jurídica

FICHA TÉCNICA

Familia Profesional: Hospitalidad.

Perfil Profesional: Servicio de atención a mesas

Nivel de cualificación: 2 (dos)

Código del Perfil: HOSP 0111_2

Grupo de Trabajo de Identificación de Perfiles Profesionales.

- **Mónica Caballero,** Consultora FmP Hospitalidad.
- **Emilia Rotela,** Unidad Técnica Interministerial -MEC.
- **Lis Loncharich,** SNPP – MTESS.
- **Mónica Lezcano,** Unidad Técnica Interministerial, CNET-MEC.



Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

Proyecto: Impulsando la Calidad Educativa en Paraguay – Componente 3 EFTP Y SNCP, con la Cooperación de la UE – OEI.

- Alcira Sosa, Coordinadora Pedagógica Componente 3.
- Lourdes Britos, Especialista de la línea 3: Ampliación de CNPP.
- Mónica Caballero, Consultora FmP Hospitalidad.
- Diana Enrique, Apoyo OEI.

Expertos ocupacionales consultados

- Mariano Domínguez, Hotel La Candelaria.
- Norma Colma, Bar San Miguel.
- Marco Medina, Bar San Miguel.
- César Rodríguez, Hotel Casino Acaray – Restaurante Mburuvicha CDE.
- Juan Bai, ARPY.
- Félix Almirón, Profesional Independiente.
- Julio Fernández, Restaurante Primoli – HTL De la Trinidad.
- Gladys Medina, SNPP.

Participantes de la Mesa Sectorial

Por el sector:

- Naiman Miserlian, SENATUR.
- Lilian Ozuna, SENATUR.
- Jorge Ortega, SENATUR.
- Susana Cabrera, INTN.
- Carolina Barrios, INTN.
- Clara Núñez, INTN.
- Guadalupe Viveros, Touring y Automóvil Club.
- María Elena Ayala Román, ASATUR.
- Fabiola Gaiardelli, Guía Profesional.
- María Di Giovanni, Asociación de Profesionales de Turismo del Paraguay.

Por OEI

- Lourdes Britos, Especialista de la Línea 3 – Componente 3.
- Mónica Caballero, Consultora FmP Hospitalidad.

Por MEC

- Tania Quintana, Unidad Técnica Interministerial - CNET.
- Mónica Lezcano, Unidad Técnica Interministerial - CNET.



RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

- **Emilia Rotela**, Unidad Técnica Interministerial - CNET.

Por MTESS

- **Lis Loncharich**, SNPP.
- **Derlis Cabrera**, CIMA - SINAFOCAL.
- **Fernando Viveros**, CIMA - SINAFOCAL.

Fecha de validación por Mesa Sectorial: 25/03/2024 – Acta N° 01/2024.

Revisión Metodológica

Por el MEC

- **Mónica Lezcano**, Unidad Técnica Interministerial, CNET.
- **Emilia Rotela**, Unidad Técnica Interministerial, CNET.
- **Aldo Rolón**, Unidad Técnica Interministerial, CNET.

Por el MTESS

- **María Alejandra Ríos**, SINAFOCAL.
- **Estela Miranda**, SNPP.
- **Catalina Miltos**, SINAFOCAL.
- **Lis Loncharich**, SNPP.
- **Norma Ruiz Díaz**, SNPP.
- **Gladys Medina**, SNPP.

Fecha de cierre de validación del documento: 18/03/2024 - Informe Técnico N° 04/2024.

Equipo Normativo

- **Pedro González**, Dirección Jurídica SINAFOCAL-MTESS
- **Lilian Ortellado**, Dirección de Institutos Técnicos Superiores – MEC
- **Mabel Chávez**, Dirección Administrativa – MEC
- **Marta Barrios**, Dirección General de Educación Permanente de Personas Jóvenes y Adultas – MEC.
- **Tania Quintana**, Unidad Técnica Interministerial – MEC
- **Silvia Candia**, Unidad Técnica Interministerial – MEC
- **Beatriz León**, Unidad Técnica Interministerial – MEC

Fecha de cierre del documento del Equipo Normativo: 28/08/2024 – Informe Técnico N° 12/2024.

Asunción, Paraguay
2024.



RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

ANEXO II

FAMILIA PROFESIONAL
Hospitalidad (HOSP)

MÓDULOS FORMATIVOS CORRESPONDIENTES AL
PERFIL PROFESIONAL
Servicio de atención a mesas

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 2 (dos)



Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacconi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

MÓDULOS FORMATIVOS

FAMILIA PROFESIONAL: Hospitalidad (HOSP).

PERFIL PROFESIONAL: Servicio de atención a mesas

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 2 (dos).

UNIDADES DE COMPETENCIAS ASOCIADAS

Unidades de Competencias	Código de la Unidad de Competencia
1. Desarrollar el plan de actividades teniendo en cuenta la distribución del establecimiento, respetando las normas de salubridad, higiene y seguridad	UC0292_2
2. Recibir al comensal realizando el pedido según política del establecimiento.	UC0293_2
3. Servir el pedido teniendo en cuenta los procedimientos del servicio y las normativas de salubridad, higiene y seguridad.	UC0294_2

Módulos Formativos	Carga Horaria	Código de la Módulo Formativo
1. Gestión del plan de actividades.	90	MF0270_2
2. Protocolo de recepción al comensal.	90	MF0271_2
3. Servicio de alimentos y bebidas.	90	MF0272_2

ASOCIACIÓN ENTRE UNIDADES DE COMPTENCIA Y MÓDULOS FORMATIVOS

Unidades de Competencias	Módulos Formativos	Carga Horaria
Desarrollar el plan de actividades teniendo en cuenta la distribución del establecimiento, respetando las normas de salubridad, higiene y seguridad.	Gestión del plan de actividades.	90
Recibir al comensal realizando el pedido según	Protocolo de recepción	90

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

política del establecimiento.	al comensal.	
Servir el pedido teniendo en cuenta los procedimientos del servicio y las normativas de salubridad, higiene y seguridad.	Servicio de alimentos y bebidas.	90

MÓDULO FORMATIVO 1	
Nombre del Módulo Formativo	Gestión del plan de actividades.
Código asociado al CNPP	MF0270_2
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)
Duración	90 horas
UC asociada	Desarrollar el plan de actividades teniendo en cuenta la distribución del establecimiento, respetando las normas de salubridad, higiene y seguridad
Objetivo General	
Desarrollar el plan de actividades teniendo en cuenta la distribución del establecimiento, respetando las normas de salubridad, higiene y seguridad	
Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación	
RA.1. Aplicar el plan de actividades respetando las indicaciones estipuladas por el superior inmediato	
CE1.1. Describir el plan de actividades, destacando los puntos de cuidado y atención que podrían presentarse en una actividad normal	
CE1.2. Desarrollar el plan de actividades teniendo en cuenta:	
- Tipo de servicios (horario del servicio) - Promociones - Sugerencias del día (Ingredientes) - Procesos de elaboración - Tiempo de elaboración y cocción - Sugerencias de entradas (según necesidad)	
Seguridad (protocolo, equipos y su ubicación, primeros auxilios).	
CE1.3. Describir el uniforme y su importancia de contar con ellos, diferenciando: Los tipos de delantal de pecho, de espalda cruzada, mandil o corto, largo o francés y denim o vaquero, el lito mesero, la comanda (block hojas blancas) y bolígrafo (algo para escribir), en la cabeza si se da: cofia, pañoleta.	
CE1.4. Utilizar los mobiliarios, menajes y utensilios para la puesta de la mesa según el tipo	

Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

de servicio, indicado por el docente.

CE.1.5 Resolver, en supuestos casos prácticos de “Servicio en el salón para en día festivo”, a partir de los datos brindados:

- Identificación de las necesidades según el tipo de servicio.
- Control de los mobiliarios (mesas, sillas, silla para criaturas) en buen estado para su uso.
- Clasificación de los elementos a ser utilizados según el tipo de servicio.
- Identificación de los tipos de menú marcados para el servicio.
- Exposición sobre la importancia de trabajar en equipo.

CE1.5. Demostrar capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad en la realización de las actividades.

RA.2. Organiza el área de trabajo, enfocándose en la estación y los equipos para la atención a comensales.

CE.2.1. Ubicar los mobiliarios, respetando los espacios según distancias aconsejables para la movilidad del personal de servicio y alineado dejando espacios para el desplazamiento del personal en el salón.

CE.2.2. Utilizar la información proveída por el área de reserva en caso que disponga o superior directo para contar con un servicios organizado y eficiente

CE.2.3. Identificar los elementos que requerirá, salsas, insumos y que se necesitaran para la reposición y puesta de mesa para nuevos servicios, en el menor tiempo posible, considerando la Mise en place

CE.2.4. Aplicar las normativas de salubridad, higiene y seguridad en el montaje y ordenamiento de los elementos de la estación.

CE2.5. Resolver, en supuestos casos prácticos de preparación del área del trabajo a partir de los datos brindados:

- Identificación del mobiliario adecuado para la estación en el área de trabajo
- Identificar las mesas que corresponden al área de trabajo y cobertura de servicio que se tendrá.
- Clasificación de los elementos a ser utilizados según servicios a ser prestado
- Describir que es la Mise en place.
- Efectuar la Mise en place según los servicios marcados en el plan de trabajo.
- Mantenimiento del área de trabajo ordenado en todo momento.

CE.2.6. Valorar la importancia de mantener los elementos y utensilios en los lugares indicado.

RA.3. Aplicar protocolo de limpieza y orden del salón considerando las normas de salubridad, higiene y seguridad.

CE.3.1. Identificar los tipos de servicios marcados en el plan, adecuando los mobiliarios

Abg. Mónica García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

para una mayor capacidad de comensales, respetando los espacios para una mejor movilidad del personal de servicios.

CE.3.2. Verificar el estado de los mobiliarios, cumpliendo con los procedimientos de montaje de las áreas del salón.

CE.3.3. Aplicar el procedimiento de montaje y desmontaje de las mesas contando en todo momento con espacios listo para el servicio.

CE.3.4. Identificar los tipos de residuos que generan los establecimientos gastronómicos generando clasificaciones básicas para su reducción, reciclado o eliminación correspondiente.

CE2.5 Resolver, en supuestos casos prácticos de limpieza y orden del salón, a partir de los datos brindados:

- El mobiliario según tipos de servicios.
- Los menajes según tipos de servicios. (cubiertos, cristalería, mantelería, individuales (telas o papel) en caso que se dé.
- Los residuos: Tipos, clasificación, reducción.
- Eliminación de los residuos según sistema. (del salón, del establecimiento)

CE 2.6 Demostrar capacidad de trabajo en equipo, colaborando con sus compañeros actuando con interdependencia positiva en la ejecución de las tareas, **teniendo en cuenta la seguridad.**

RA.4 Controlar el stock mínimo establecido de productos en todo momento.

CE.3.1. Elaborar el Inventario de productos que se ofrece en un establecimiento gastronómico, antes y después de cada jornada de trabajo.

CE3.2. Verificar el estado de los productos que se ofrecen en un establecimiento gastronómico, considerando, vencimientos/ caducidad, buena presentación (etiquetado buena apariencia, completo y legible, sin raspones y otras situaciones que se pueden dar), limpieza y sellado o cierre del mismo.

CE3.3. Verificar la cantidad que se establece en el salón para presentación y venta de los productos, considerando: temperaturas, espacios en los estantes o espacios en los equipos de refrigeración.

CE3.4. Aplicar protocolo de reposición (impreso o digital) de productos teniendo en cuenta salida de las mismas temporadas, promociones y procedimiento de la empresa (área de compra y administración)

CE3.5. Resolver, en supuestos casos prácticos de limpieza y orden del salón, a partir de los datos brindados:

- El inventario (impreso/ digital): antes y después de cada turno.
- Productos: apariencia, etiquetado y otros (olor, color, densidad).
- Los residuos: Tipos, clasificación, reducción.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

- Reposición del stock, procedimiento para área de compra y administración.
CE3.6. Mantener organizado en todo momento su lugar de trabajo, cumpliendo las normas establecidas.

Contenidos formativos

Conceptuales:

Plan de trabajo:

- Plan de trabajo: Concepto, tipos, tareas
- Orden jerárquico.
- Tipos de establecimientos gastronómicos y de servicios:
- Promociones, Sugerencias del día (Ingredientes), Procesos de elaboración, tiempo de elaboración y cocción, sugerencias de entradas (según necesidad),
- Seguridad (protocolo, equipos y su ubicación, primeros auxilios).
- Higiene y manipulación de alimentos
- Vocabulario técnico en gastronomía
- Uniforme: tipos, cantidad de piezas, accesorios
- Infraestructura: condiciones (piso, pared, ventanales, puertas, accesos, etc.)
- Normativas:
- Instituto Nacional de Alimentación y nutrición - INAN
- El Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología – INTN.

Estación de servicios

- Tipología del cliente
- Reservas: tipos, documentación. Procedimientos
- Mobiliarios - Ergonomía
- Menajes
- Mise en place.

Seguridad alimentaria

- Norma de higiene y seguridad alimentaria.
- Procedimiento para fajinado
- Protocolo de mantener aseado el espacio de trabajo
- Desechos, tratamientos, clasificación (Orgánicos, plásticos, vidrios y químicos)
- Acciones de reducción de residuos.
- Sostenibilidad.

Stock

- Stock: concepto, reposición, almacenamiento, ubicación.
- Reposición de mercaderías y productos: Procedimientos, documentación, tiempos


Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Mónica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

- Inventario: conceptos, tipos, criterios para el llenado, formatos (impreso/digital)
- Producto- mercadería. Apariencia
- Etiquetado, color, olor cuidados de conservación.

Procedimentales:

Aplicación del Pan de acción

- Identificación de aplicación y ejecución
- Manejo de herramientas informáticas
- Manejo de la información
- Capacidad mental para operaciones matemáticas.
- Inteligencia espacial
- Utilización del uniforme.

Aplicación de técnicas de atención al comensal

- Aplicación de la información del salón (medidas, alturas, espacios de ventilación y zonas de recreación)
- Auto control
- Comunicación con eficacia en todo momento
- Organización en las tareas

Aplicación de protocolos de seguridad alimentaria

- Organización en la limpieza (barrer, trapear, lustrar)
- Aplicación de instrumentos de identificación y medición
- Precisión en la ejecución de las tareas.
- Aplicación de instrumentos (planillas/fichas) e inventario de productos.
- Verificación del estado del producto, etiquetado, color, olor cuidados de conservación.

Control de Stock

- Aplicación técnica de control de stock
- Elaboración de Inventario
- Verificación de Producto / mercadería: apariencia

Actitudinales:

- Escucha activa
- Disciplina en aplicación de protocolos
- Actitud de trabajo en equipo en la ejecución de las tareas
- Valorar la información recabada
- Responsabilidad en las actividades diarias
- Respeto a los superiores
- Actitud proactiva, empática y conciliadora
- Colaborativo en el que hacer de las actividades.


Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

Requisitos mínimos de acceso al módulo

Cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Educación Escolar Básica, concluida.
- Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas, concluida.
- Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).
- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.

Perfil del profesional formador

Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación**
- Título de profesor/docente en la especialidad o área de la familia profesional o, - Título de Técnico Superior concluido en la especialidad requerida o, - Título de grado o postgrado equivalente o superior relacionado con el módulo formativo.	1 año de experiencia laboral	2 años de experiencia laboral

(*) En el área relacionada con el módulo formativo.

(**) En el caso de que el formador no cuente con titulación.

Competencias pedagógicas	- Título de profesor en cualquier especialidad o, - Habilitación pedagógica/ habilitación metodológica requerida por cada Administración responsable o, - Título de profesor profesionalizante. - Formación basada en competencias (no excluyente).
---------------------------------	--

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento

Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
Infraestructuras básicas		
- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.		

Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Monica Recalde De Giacomin
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

– Iluminación adecuada. – Sistema de ventilación. – Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente). – Accesibilidad universal a los espacios. – Extintores y sistemas de seguridad. – Conexión a Internet, por cable o red wifi.	
Equipamiento de los espacios	
Nombre del espacio	Equipos, mobiliario y materiales
<i>Aula polivalente</i>	– Notebook o PC (docente). – Proyector multimedia. – Pizarra acrílica, pincel y borrador. – Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos. – Sillas (una para cada estudiante). – Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), con o sin computador. – Escritorio y silla para el docente o instructor. – Impresos y documentos administrativos (fichas de reservas, memos, vouchers). – Documentación informativa. – NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). – NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). – NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN) – Código del Trabajo. Ley 213/1993. – Guía de implementación de las Buenas Prácticas de calidad


Abg. Mónica García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Mónica García Veloso
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

	en establecimientos gastronómicos (Mantenimiento y limpieza).
<i>Taller para mozo</i>	– Materiales de limpieza (escoba, repasador, escurridor) – Insumos de productos de limpieza (detergente, esponjas, paños) – Mesas cuadradas, rectangulares y redondas – Sillas (adultos y niños) – Mantelería base y cubre manteles – Servilletas (tejido y papel o desechables) – Cubiertos (tenedor, cuchillo, cuchara, cucharitas) según tipo de carnes – Juegos de tazas (café, té y otros) – Copas (vino blanco, agua, tinto y champagne) – Platos (plano, principal y para sopas) – Estantes de 3 a 4 niveles – Aceitero, pimentero, salero – Abridor de botellas, descorchador – Copas para postres – Basureros chicos y grandes (para reciclar residuos) – Comandas (impresas y digitales) – Paños para limpiezas – Uniforme: Delantal faldón y mandil o delantal corto (para meseros) enterizo o tipo falda – Bandejas con antideslizantes. – Hielera y pinzas – Lito mesero (pañó blanco o de un color).


Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Mónica Inés de la Cruz
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

MÓDULO FORMATIVO 2	
Nombre del Módulo Formativo	Protocolo de recepción al comensal
Código asociado al CNPP	MF0271_2
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)
Duración	90 horas
UC asociada	Recibir al comensal realizando el pedido según política del establecimiento.
Objetivo General	
Recibir al comensal realizando el pedido según política del establecimiento.	
Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación	
RA.1. Aplicar procedimiento ubicando a los comensales según referencias recabadas	
CE1.1. Caracterizar los diferentes tipos de grupos de comensales	
CE1.2. Aplicar protocolo de bienvenida, dirigiendo al lugar designado según condición: con reserva o sin reserva previa.	
CE1.3. Describir las zonas establecidas en los establecimientos gastronómicos diferenciados para:	
- Grupos de familia - Familia o grupos con niños - Persona con discapacidad desde el acceso para discapacitados), - Reuniones privadas	
CE1.4. Resolver, en supuestos casos prácticos de Ubicación de un grupo de amigos que asistente para un festejo a partir de los datos brindados:	
Exposición del concepto de atractivos e infraestructura.	
- Sin reserva previa, son 20 personas - Discapacidad con movilidad reducida 2 personas mayores - Sillas especiales para 2 niños pequeños.	
CE1.5. Demostrar capacidad organizativa en la realización de las actividades.	
RA.2. Ofrecer bebidas según tipo de menú, elegido a través de la carta	
CE2.1. Describir los diferentes tipos de cartas / menú que se utilizan en los establecimientos gastronómicos.	
CE2.2. Describir los tipos de menú que pueden existir en una carta, destacando el “plato del día” y sugerencia del chef (promociones), horario de servicios, conformado por y costos del mismo	
CE2.3. Aplicar técnicas de comunicación en relación a aclaración de temas y dudas relacionadas con los ingredientes y otros servicios.	
CE2.4. Clasificar las bebidas con y sin alcohol, teniendo en cuenta: tipo de cliente,	



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

condiciones climáticas estaciones del año y promociones (alianzas comerciales).

CE2.5. Describir las distintas variedades de vinos indicando preferentemente: Características, origen, edad y precios.

CE2.6. Aplicar técnicas de comunicación en situaciones con objeción de algún tema, respondiendo con empatía, cortesía y de manera respetuosa ofreciendo en la medida de lo posible alternativas y formas de solución.

CE2.7 Resolver, en supuestos casos prácticos de atención al comensal con sugerencias sobre el menú y bebidas a partir de los datos brindados:

- Carta/menú y disposición de los productos ofrecidos
- Plato del Día /sugerencia del Chef
- Bebidas según temporada / clima.
- Intolerancia a algún ingrediente/opciones de menú
- Empatía con el comensal.

CE2.8. Empático en la situación que se presenta, ofreciendo opciones alternativas de servicios.

RA.3. Completar la comanda con los pedidos del comensal para la cocina

CE.3.1. Describir diferentes tipos de comandas utilizadas en los establecimientos gastronómicos.

CE.3.2. Aplicar códigos o siglas que representan, platos, bebidas, postres y otros servicios, utilizados en la comanda

CE.3.3. Explicar en qué consisten los pedidos especiales, que se pueden dar en los establecimientos gastronómicos.

CE.3.4. Aplicar técnica de comunicación para la realización de la retroalimentación con referencia a los pedidos realizados, dejando espacio para las modificaciones o inclusiones de más solicitudes.

CE.3.5. Aplicar procedimiento de servicio, entregando a la cocina (manual) o enviando la orden a través del sistema de gestión (digital), asegurando que la cocina ha recibido el pedido, cumpliendo con el cometido

CE.3.6. Resolver, en supuestos casos prácticos de rellenar la comida con solicitudes realizadas por el comensal, a partir de los datos brindados:

- Bebidas no alcohólicas
- Códigos de platos/ menú en comanda manual.
- Tipos de sistema de gestión en gastronomía.
- Aseguramiento de entrega del pedido a la cocina.

CE 3.7 Explicar la importancia de mantener la buena comunicación con el comensal, logrando la satisfacción del mismo


Abigail García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Monica Zepeda de Giacconi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

Contenidos formativos

Conceptuales:

Atención al Comensales

- Comensales: concepto, tipos, características.
- Protocolo y etiqueta en servicios de mesas, fórmula para el saludo y atención
- Situaciones de Sugerencias, reclamos y quejas.
- Vocabulario técnico gastronómico.
- Reserva: tipos, información, confirmación, validación
- Montaje de mesas y su capacidad
- Disponibilidad y capacidad del salón: espacios inclusivos, áreas para familiar numerosas y con niños.
- Comunicación: Barrera que la dificultan
- El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar
- El lenguaje no verbal: expresiones gestual, facial y vocal
- Tratamiento de situaciones difíciles.

Menú y Cartas

- Herramientas informáticas: QR, y otros
- Maridajes
- Bebidas: tipos, servicios, procedimientos, utensilios para el servicios y descorche, temperaturas.
- Bebidas con alcohol: Vinos, cervezas, tragos, bebidas destiladas y por fermentación.
- Bebidas sin alcohol
- Menú especial: intolerancia y restricciones a algún ingrediente.

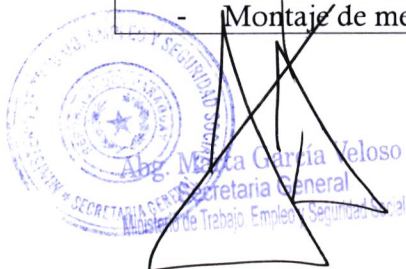
Documentos y abreviaturas: Comanda

- Comanda: conceptos, tipos (Digital/ impresa), llenado, elaboración (duplicado u otros)
- Siglas y abreviaturas gastronómicas
- Codificación interna de productos y servicios.
- Departamentos o áreas que afecta su elaboración.
- Procedimiento interno (manual/digital) de la comanda
- Reclamaciones: concepto, tipología y tratamiento.

Procedimentales:

Ubicación a comensales

- Aplicación de maridaje
- Aplicación de protocolo y etiqueta en servicios de mesas.
- Reservación y políticas del establecimiento
- Montaje de mesas y su capacidad



RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

- Organización en la disponibilidad y capacidad del salón:
- Espacios inclusivos, áreas para familiar numerosas y con niños
- Aplicación fórmula para el saludo y atención a los clientes
- Comunicarse con eficacia en todo momento
- Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Hablar en público
- Uso de palabras técnicas.
- Resolución de situaciones de reclamos
- Manejo de herramientas informáticas.

Utilización del Menú y Cartas

- Manejo de herramientas informáticas: QR, y otros
- Propuesta de Maridajes
- Clasificación de las Bebidas: Bebidas concón y sin alcohol.
- Recomendación de menú especial: intolerancia y restricciones a algún ingrediente.

Utilización de documentos y abreviaturas: Comanda

Identificación de los tipos de comanda

Utilización de las siglas y abreviaturas gastronómicas

Aplicación del procedimiento interno

Identificación de las áreas que afectan su elaboración.

Actitudinales:

Escucha activa

Disciplina en aplicación de protocolos en la ubicación a comensales.

Actitud de trabajo en equipo

Valorar la información recabada y brindada.

Requisitos mínimos de acceso al módulo

Cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Educación Escolar Básica, concluida.
- Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas, concluida.
- Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).
- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.



Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Rosado de Ziaconi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

Perfil del profesional formador		
Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación**
- Título de profesor/docente en la especialidad o área de la familia profesional o, - Título de Técnico Superior concluido en la especialidad requerida o, - Título de grado o postgrado equivalente o superior relacionado con el módulo formativo.	1 año de experiencia laboral	2 años de experiencia laboral

(*) En el área relacionada con el módulo formativo.

(**) En el caso de que el formador no cuente con titulación.

Competencias pedagógicas	- Título de profesor en cualquier especialidad o, - Habilitación pedagógica/ habilitación metodológica requerida por cada Administración responsable o, - Título de profesor profesionalizante. - Formación basada en competencias (no excluyente).
--------------------------	--

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento

Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante

Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes. - Iluminación adecuada. - Sistema de ventilación. - Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente). - Accesibilidad universal a los espacios. - Extintores y sistemas de seguridad. - Conexión a Internet, por cable o red wifi.
--

Equipamiento de los espacios

Nombre del	Equipos, mobiliario y materiales
------------	----------------------------------

Abg. María García Velasco
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

espacio	
<i>Aula polivalente</i>	– Notebook o PC (docente). – Proyector multimedia. – Pizarra acrílica, pincel y borrador. – Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos. – Sillas (una para cada estudiante). – Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), con o sin computador. – Escritorio y silla para el docente o instructor. – Impresos y documentos administrativos (fichas de reservas, memos, comanda). – Documentación informativa. – Ley 1334/98. Establece la Ley de Defensa del consumidor y usuario. – Código del Trabajo. Ley 213/1993. – Poder Ejecutivo – Decreto 4624 - Prohibido fumar en lugares cerrados. – Ley 1160 / CÓDIGO PENAL – Art 117 - Omisión de auxilio, existe cuando una persona pudiendo hacerlo sin riesgo personal, no salva a otra la vida de la muerte o de una lesión considerable. – Ley 5578/16 - De uso obligatorio de desfibrilador externo automático (DEA), en lugares públicos y privados de concurrencia masiva. – Ley 3585/08 - Personas con Discapacidad: Toda persona con discapacidad tiene derecho a que se respete su integridad física y mental en igualdad de condiciones con las demás. – Norma Paraguaya - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones, por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). – Catálogo electrónico de Normas Paraguayas: http://normas.intn.gov.py/ – Guía Básica para servicios de Alimentación: https://drive.google.com/file/d/1KpxiLQQMoRm4nLo91Bo9ITppuzn1sNy-/view

Abg. María García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacconi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

	– Guía de implementación de las Buenas Prácticas de calidad en establecimientos gastronómicos (Mantenimiento y limpieza).
Taller de mozo	– Materiales de limpieza (escoba, repasador, escurridor) – Insumos de productos de limpieza (detergente, esponjas, paños) – Mesas cuadradas, rectangulares y redondas – Sillas (adultos y niños) – Mantelería base y cubre manteles – Servilletas (tejido y papel o desechables) – Cubiertos (tenedor, cuchillo, cuchara, cucharitas) según tipo de carnes – Juegos de tazas (café, té y otros) – Copas (vino blanco, agua, tinto y champagne) – Platos (plano, principal y para sopas) – Estantes de 3 a 4 niveles – Aceitero, pimentero, salero – Abridor de botellas, descorchador – Copas para postres – Basureros chicos y grandes (para reciclar residuos) – Comandas (impresas y digitales) – Paños para limpiezas – Uniforme: Delantal faldón y mandil o delantal corto (para meseros) enterizo o tipo falda – Bandejas con antideslizantes. – Hielera y pinzas – Lito mesero (pañó blanco o de un color)


 Abg. Marta García Veloso
 Secretaria General
 Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


 M. Gabriela Rosendo De Giacomi
 Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

MÓDULO FORMATIVO 3	
Nombre del Módulo Formativo	Servicio de alimentos y bebidas.
Código asociado al CNPP	MF0272_2
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)
Duración	90 horas
UC asociada	Servir el pedido teniendo en cuenta los procedimientos del servicio y las normativas de salubridad, higiene y seguridad.
Objetivo General	
Servir el pedido teniendo en cuenta los procedimientos del servicio y las normativas de salubridad, higiene y seguridad.	
Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación	
RA.1. Aplicar <i>el protocolo de servicio de bebidas teniendo en cuenta las normativas de higiene y salubridad.</i>	
CE1.1. Aplicar técnicas de traslado de bebidas en una bandeja y/o carro, teniendo en cuenta el equilibrio y el dominio de la técnica.	
CE1.2. Aplicar el Protocolo de servicio de bebidas, considerando:	
- Solicitud realizada, - Etiquetado y marca (en caso de ser necesarios) - Servicio al comensal según pedido realizado.	
CE1.3. Realizar la apertura de las diferentes bebidas teniendo en cuenta:	
- Rosca - Corcho - Tapa	
CE1.4. Aplicar procedimiento de servicio de vino, teniendo en cuenta:	
- Presentación del vino, mostrando la etiqueta principal, sujetando la botella con una servilleta (verificar que corresponda a su elección) - Apertura sobre una base sólida (garidon (mesa circular, pequeña), mesa de apoyo) siempre con la etiqueta a vista del comensal) - Corte de capsula (utilizando una navaja) - utilizar el espiral, dejando la última vuelta - sacar con cuidado, evitando sonido alguno - mostrar al cliente el corcho (buen estado)	
Cata: servir pequeña cantidad y esperar la aprobación para realizar el servicio	
CE1.5. Preparar la mesa para el servicio, retirando o agregando menajes que serán utilizados Vasos por copas o utensilios según tipo de menú.	

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

CE1.6. Resolver, en supuestos casos prácticos de servicio de bebidas, a partir de los datos brindados:

- Transportación de bebidas para un servicio efectivo
- Aperturas de bebidas según tapas.
- Servicio de Vino: Descorche, aireado y cata del vino.
- Adecuación de la mesa según tipo de servicio

CE1.7. Demostrar entrega en el servicio, cuidando que no falte bebidas y otros productos la mesa del comensal.

RA.2. Organizar el retiro de los pedidos realizados a la cocina teniendo en cuenta el protocolo de servicio y las normas de higiene y salubridad para llevar a la mesa.

CE.2.1. Utilizar los equipos para el traslado de los platos para el servicio a la mesa, teniendo en cuenta los tiempos de su elaboración, entrega y norma de higiene al manipular los platos

CE.2.2. Controlar los pedidos entregados por la cocina, con la comanda realizadas en formato (manual/digital)

CE.2.3. Aplicar protocolo de cortesía y precedencia según los comensales (mujer, edad, niños) al momento de servir los pedidos realizados. Teniendo en cuenta los tipos de servicios:

- Francesa (servicio donde se ofrece una ración de todos los productos elaborados a cada comensal)
- Inglesa (servicio desde la fuente por el lado izquierdo)
- Asistencia en Bufet
- A la rusa (Servido desde un carro)
- A la americana Asistido (empatado) con tijera (soporte para bandeja) para el apoyo

Tener en cuenta el equipo para desvarasar luego del servicio.

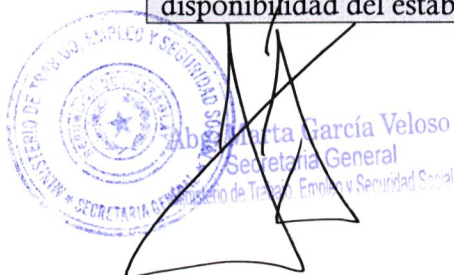
CE2.4 Controlar que todos los comensales cuenten con sus pedidos en la mesa, evitando que falte alguno.

CE2.5 Resolver, en supuestos casos prácticos de Retira de la cina los pedidos de los comensales y llevar a la mesa a partir de los datos brindados:

- Transportación para traslados y soportes de bandejas y platos con servicio en el menor tiempo
- Verificación de los pedidos solicitados con lo entregado desde la cocina

CE2.6. Valorar la importancia de actuar con rapidez en la entrega de los pedidos, y las respuestas a los comensales.

RA.3 Aplicar técnicas de ventas de postres y sobremesa teniendo en cuenta la disponibilidad del establecimiento.



RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

CE.3.1. Diferenciar entre postre y sobremesas.

CE.3.2. Identificar los postres más utilizados en los establecimientos gastronómicos y las raciones.

CE.3.3. Diferenciar el servicio de:

- Café
- Te
- Otras bebidas

CE.3.4. utilizar los utensilios acordes para cada servicio

CE.3.5 Resolver, en supuestos casos prácticos de servicio de postres y sobremesas, a partir de los datos brindados:

- Tarta y pasteles, ración, tipos de cortes
- Servicio de café
- Servicio de Te e infusiones.

CE 3.6 Explicar la importancia de utilizar los menajes necesarios para el servicio, respetando las normativas de higiene y salubridad

RA .4. Aplicar procedimiento de cobro por servicios prestados.

CE.4.1. Describir tipos o formas de pagos (medios digitales y cash/efectivo) que se utilizan en los establecimientos gastronómicos.

CE.4.2. Describir documentación interna utilizada para registro de servicios y comprobantes (comanda, pre factura, etc).

CE.4.3. Describir una factura y sus datos para su elaboración desde la prestación de un servicio y su porcentaje en Paraguay.

CE.4.4. Presentar a pre factura, consultado por la forma de pago y facturación.

CE.4.5. Registrar el pago en forma manual o digital, cerrando el proceso y habilitación de la cuenta de la mesa asignada.

Contenidos formativos

Conceptuales:

Protocolo de servicio de bebidas.

- Bebidas: tipos, protocolo de servicios de bebidas
- Normativas de salubridad, higiene y seguridad.
- Presentación de la bebida,
- Lectura de Etiquetado
- Ceremonia del Te
- Servicios: de Té, café, cervezas, vinos, tragos, bebidas según época y temporada.
- Normativas internas: uniforme para hombre y mujer calzados, cinto, delantal,


Abg. Gabriela García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Monica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

peinados apariencia, cuidados de manos y accesorios.

Productos Elaborados/pedidos

- Transporte de los alimentos: cuidados, equipamientos, bandeja
- Normativas de higiene con los menajes/utensilios
- Postura para la realización del servicio en mesa
- Ubicar el plato según contenido (carne lado derecho).

Postres/ sobremesas

- Carta / menú de postres /sobremesas
- Sobremesa: conceptos, tipos
- Infusiones: tipos, beneficios, modo de preparar y servir
- Diferencia entre el Té y la infusión
- Té: conceptos, tipos, vajillería, mezclas.

Cobro de servicios/ producto

- Operaciones matemáticas
- Procedimientos de cobro por servicios: tipos
- Pagos electrónicos
- Normativa de facturación
- IVA: impuesto al valor agregado.

Procedimentales:

Aplicación de protocolo de servicios de Bebidas. Lectura de etiquetado

- Aplicación de instrumentos (planillas/fichas) e inventario turístico.
- Manejo de la información
- Aplicación del protocolo y etiqueta en el servicio
- Aplicación del servicio de: Té, café, cervezas, vinos, tragos, bebidas según época y temporada
- Utilización del Uniforme.

Productos Elaborados/entrega

- Manejo de la bandeja y dominio al transportar platos y otros elementos.
- Agilidad en el andar
- Aplicar protocolo al servir
- Aplicación de normativas legales en salubridad, higiene y seguridad
- Verificación de los pedidos realizados por los comensales
- Ubicación del plato según contenido (carne lado derecho).

Utilización de Carta / menú Postres/ sobremesas

- Diferenciación entre Postres y sobremesas
- Manejo de la información sobre los productos



RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

- Destrezas en el servir
- Utilización de la vajilleria correcta.
- Aplicación del procedimiento de cobro**
- Destreza mental para operaciones básicas
- Aplicación de procedimiento para el cobro
- Aplicación de normativas legales en la facturación.

Actitudinales:

- Rapidez y responsabilidad en la gestión de la información.
- Cordialidad en el trato.
- Internalización de normativas y procedimientos.
- Escucha activa
- Disciplina en aplicación de protocolos
- Actitud de trabajo en equipo
- Valorar la información recabada y brindada
- Respeto por las ideas y cultura

Requisitos mínimos de acceso al módulo

Cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Educación Escolar Básica, concluida.
- Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas, concluida.
- Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).
- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.

Perfil del profesional formador

Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación**
- Título de profesor/docente en la especialidad o área de la familia profesional o, - Título de Técnico Superior concluido en la especialidad requerida o,	1 año de experiencia laboral	2 años de experiencia laboral

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

- Título de grado o postgrado equivalente o superior relacionado con el módulo formativo.		
---	--	--

(*) En el área relacionada con el módulo formativo.

(**) En el caso de que el formador no cuente con titulación.

Competencias pedagógicas	- Título de profesor en cualquier especialidad o, - Habilitación pedagógica/ habilitación metodológica requerida por cada Administración responsable o, - Título de profesor profesionalizante. - Formación basada en competencias (no excluyente).
---------------------------------	--

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento

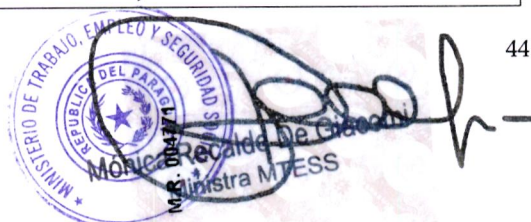
Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante

Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Equipamiento de los espacios

Nombre del espacio	Equipos, mobiliario y materiales
Aula polivalente	- Notebook o PC (docente). - Proyector multimedia. - Pizarra acrílica, pincel y borrador. - Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos. - Sillas (una para cada estudiante).



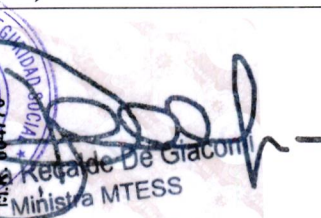
RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

	– Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), con o sin computador. – Escritorio y silla para el docente o instructor. – Impresos y documentos administrativos (fichas de reservas, memos, comanda). – Documentación informativa. – NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). – NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). – NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN) – Código del Trabajo. Ley 213/1993. – Guía de implementación de las Buenas Prácticas de calidad en establecimientos gastronómicos (Mantenimiento y limpieza).
Taller para mozo	– Materiales de limpieza (escoba, repasador, escurridor). – Insumos de productos de limpieza (detergente, esponjas, paños). – Mesas cuadradas, rectangulares y redondas. – Sillas (adultos y niños). – Mantelería base y cubre manteles. – Servilletas (tejido y papel o desechables). – Cubiertos (tenedor, cuchillo, cuchara, cucharitas) según tipo de carnes. – Juegos de tazas (café, té y otros). – Copas (vino blanco, agua, tinto y champagne). – Platos (plano, principal y para sopas).


Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Mónica Ketzade De Giacomi
Ministra MTESS

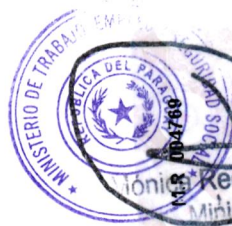
RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

	– Estantes de 3 a 4 niveles. – Aceitero, pimentero, salero. – Abridor de botellas, descorchador. – Copas para postres. – Basureros chicos y grandes (para reciclar residuos). – Comandas (impresas y digitales). – Paños para limpiezas. – Uniforme: delantal faldón y mandil o delantal corto (para meseros) enterizo o tipo falda. – Bandejas con antideslizantes. – Hielera y pinzas. – Lito mesero (pañó blanco o de un color).
--	---


Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


M. S. 104780
Iónio Recalde De Giacomi
Ministro MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

AUTORIDADES

Actividad conjunta entre el Ministerio de Educación y Ciencias y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, a través de la Unidad Técnica Interministerial del Consejo Nacional de Educación y Trabajo (CNET), para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP).

Toda la información suministrada en el presente documento podrá ser utilizada mencionando la fuente.

Santiago Peña Palacios
Presidente de la República del Paraguay

Luis Fernando Ramírez Silva
Ministro de Educación y Ciencias

Mónica Isabel Recalde De Giacomi
Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

David Velázquez Seiferheld
Viceministro de Educación Básica

César Augusto Segovia Villasantti
Viceministro de Trabajo

Nelson Federico Mora Peralta
Viceministro de Educación Superior y Ciencias

Verónica Diana López Benítez
Viceministra de Empleo y Seguridad Social

Ficha de Autoridades

MEC

Zulma Patricia Morales Fernández,
Coordinadora General
Unidad Técnica Interministerial - Consejo
Nacional de Educación y Trabajo

Tania Quintana de Giangiacomo,
Coordinadora Adjunta
Unidad Técnica Interministerial - Consejo
Nacional de Educación y Trabajo

Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MTESS

Alfredo Javier Mongelós
Coordinador General
Unidad Técnica Interministerial
Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

José Cogliolo
Director General
Servicio Nacional de Promoción
Profesional

Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

Nancy Oilda Benítez Ojeda,
Directora General de Desarrollo Educativo

Nilsa Inés Alum de Valiente,
Directora General de Educación
Permanente de Personas Jóvenes y Adultas

Ana Margarita Mello Martínez,
Directora General del Tercer Ciclo de la
Educación Escolar Básica y de la
Educación Media

Daniel Alfredo Pérez González,
Director General de Universidades,
Institutos Superiores e Institutos Técnicos
Superiores

Alcides Nicolás Santader Fernández
Director General de Administración y
Finanzas

Juan Manuel Arce Leiva,
Director General de Asesoría Jurídica



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

FICHA TÉCNICA

Familia Profesional: Hospitalidad (HOSP).

Perfil Profesional: Servicio de atención a mesas.

Nivel de cualificación: 2 (dos)

Módulos Formativos asociados al perfil profesional:

- Gestión del plan de actividades.
- Protocolo de recepción al comensal.
- Servicio de alimentos y bebidas.

Grupo de Trabajo de Diseño de Módulos Formativos

- **Mónica Caballero**, Consultora FmP Hospitalidad.
- **Emilia Rotela**, Unidad Técnica Interministerial -MEC.
- **Lis Loncharich**, SNPP – MTESS.
- **Mónica Lezcano**, Unidad Técnica Interministerial, CNET-MEC.

Proyecto: Impulsando la Calidad Educativa en Paraguay – Componente 3 EFTP Y SNCP, con la Cooperación de la UE – OEI.

- **Alcira Sosa**, Coordinadora Pedagógica Componente 3.
- **Lourdes Britos**, Especialista de la línea 3: Ampliación de CNPP.
- **Mónica Caballero**, Consultora FmP Hospitalidad.
- **Diana Enrique**, Apoyo OEI.

Expertos formativos consultados:

- **Yenny González**, Colegio Nacional EMD Gral. Elizardo Aquino.
- **Cinthya Medina**, Colegio Nacional Pte. Franco.
- **Silva, Norma**, Colegio Nacional de EMD Tacurú Pucú.
- **Nancy Lezcano**, Colegio Nacional San Isidro.
- **Gladys Fariña**, Colegio Nacional San Isidro.
- **Nilda León**, Colegio Nacional España.
- **Cynthia Caballero**, Colegio Nacional Piribebuy.
- **Santacruz Liza**, Colegio Nacional Piribebuy.
- **Patricia Areco**, Colegio Nacional Piribebuy.
- **Miriam Closs**, Colegio Nacional EMD Gral. Elizardo Aquino.
- **Mirian Agüero**, Colegio Nacional EMD Gral. Elizardo Aquino.


Abigail García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Monica Lezcano de Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 1105/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 2. ASIMISMO, SE DEJA SIN EFECTO, LOS ANEXOS I Y II DE LA RESOLUCIÓN N° 41216 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2017 –“VERSIÓN 1”. -----

Asunción, 08 de noviembre de 2024.

- **Abigail Benítez**, Colegio Nacional EMD Gral. Elizardo Aquino.
- **Elvira Gómez**, Colegio Nacional San Cosme y Damián.
- **Andrea Torres**, Colegio Nacional EMD Gral. Elizardo Aquino.
- **Sully Rojas**, Colegio Nacional EMD Gral. Elizardo Aquino.
- **María Maidana**, Colegio Nacional España.

**Revisión Metodológica
MEC**

- **Mónica Lezcano de Ruíz Díaz**, Unidad Técnica Interministerial, CNET.
- **Juan Aldo Rolón Martí**, Unidad Técnica Interministerial, CNET.

MTESS

- **María Alejandra Ríos**, SINAFOCAL
- **Catalina Miltos**, SINAFOCAL.
- **Estela Díaz**, SNPP.
- **Estela Miranda**, SNPP.
- **Lis Loncharich**, SNPP.

Fecha de cierre de validación del documento: 28-05-2024 – Informe Técnico N° 18/2024.

Equipo Normativo

- **Pedro González**, Dirección Jurídica SINAFOCAL-MTESS
- **Tania Quintana**, Unidad Técnica Interministerial – MEC
- **Lilian Ortellado**, Dirección de Institutos Técnicos Superiores – MEC
- **Mabel Chávez**, Dirección Administrativa – MEC
- **Marta Barrios**, Dirección General de Educación Permanente de Personas Jóvenes y Adultas – MEC.
- **Beatriz León**, Unidad Técnica Interministerial – MEC.
- **Silvia Candia**, Unidad Técnica Interministerial – MEC

Fecha de cierre del documento del Equipo Normativo: 28/08/2024 – Informe Técnico N° 12/2024.

Asunción, Paraguay
2024.


Abg. María García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Mónica Recalde De Giacconi
Ministra MTESS