

RESOLUCIÓN SNFCL N°558/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA LA MALLA CURRICULAR DEL CURSO DENOMINADO "OPERADOR DE CAJA COMERCIAL" EN LA MODALIDAD PRESENCIAL. -----

Asunción, 14 de agosto de 2025.

VISTO: El Memorandum DCIMA N° 252/2025, de la Dirección del Centro de Innovación de Metodologías Avanzadas y Formación de Instructores (CIMA), por el cual eleva a consideración del Secretario Técnico Interino del SINAFOCAL la Malla Curricular del curso denominado "Operador de Caja Comercial", en la modalidad presencial. -----

CONSIDERANDO:

Que, por Ley N° 1652/2000 de fecha 26 de diciembre de 2000, se crea el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral. -----

Que, según el Artículo 2° de la Ley N° 1652/2000 – De la creación del Sistema y de la fijación de sus objetivos "Créase el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral con el objetivo de prestar a sus beneficiarios oportunidades de formación y capacitación en sus diversas modalidades, con el propósito de preparar y mejorar la calificación de los beneficiarios que requiera el país en todos los niveles ocupacionales, que la oferta de bienes y servicios sea competitiva y adecuada a un proceso de modernización y de reestructuración económica del Estado". -----

Que, según el Artículo 3° de la Ley N° 1652/2000 - De los fines "El Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral tendrá entre sus fines: b) la formación, capacitación, especialización y reconversión sectorial de sus beneficiarios para adecuar su rendimiento a las actuales condiciones y requerimientos de la producción de bienes y servicios, y a la demanda del mercado. -----

Que, por Ley N° 5115/2013 se crea el Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social y la mencionada Ley en su Artículo 3° Objetivos en su numeral 4 estipula: Formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en las materias socio-laborales, que incluyen, formación profesional y capacitación para el trabajo, normalización y certificación de competencias laborales, autoempleo, reconversión laboral y migración laboral. -----

Que, por Decreto N° 5442/2016, se reglamenta la Ley N° 1652 de fecha 26 de diciembre de 2000, "Que crea el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)" y se abroga el Decreto N° 15904/2001, y que dicha normativa menciona que: es necesario avanzar gradualmente en la implementación de nuevas formas de gestión que permitan la incorporación de mano de obra calificada a la economía nacional, que responda a las necesidades de la población a través del mejoramiento de la calidad y oportunidad en los bienes y servicios generados y proporcionados mediante la acción gubernamental y del sector privado. -----

Que, en virtud a las demandas actuales de los usuarios de nuestros servicios de capacitación, es necesario adaptar e innovar de manera continua los programas de formación ofrecidos por la institución, con el fin de satisfacer las expectativas y requerimientos de la ciudadanía. -----

Econ. Alfredo Javier Mongelos G.
Secretario Técnico Interino
SINAFOCAL

1

Misión: Institución líder en políticas de regulación de formación y capacitación laboral con reconocimiento nacional e internacional, comprometida con la calidad, innovación e inclusión.

RESOLUCIÓN SNFCL N° ...558/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA LA MALLA CURRICULAR DEL CURSO DENOMINADO "OPERADOR DE CAJA COMERCIAL" EN LA MODALIDAD PRESENCIAL. -----

Que, la malla curricular del curso denominado "Operador de Caja Comercial" fue diseñada y validada por técnicos de la Dirección del Centro de Desarrollo de Innovación de Metodologías Avanzadas y Formación de Instructores (CIMA), dependiente del Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL). -----

Que, por Decreto Presidencial N° 70 de fecha 18 de agosto de 2023, se nombra al Señor Alfredo Javier Mongelós González, Secretario Técnico Interino del Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL). -----

POR TANTO, en ejercicio de sus atribuciones; -----

EL SECRETARIO TÉCNICO INTERINO DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION Y
CAPACITACION LABORAL (SINAFOCAL)

RESUELVE:

ART. 1° APROBAR, la malla curricular del curso denominado "Operador de Caja Comercial", en la modalidad presencial, con una duración de 80 horas, conforme a lo expuesto en el considerando de la presente Resolución. -----

ART. 2° AUTORIZAR, a la Dirección del Centro de Desarrollo de Innovación de Metodologías Avanzadas y Formación de Instructores (CIMA), velar por la implementación de las acciones formativas conforme al anexo de la presente Resolución. -----

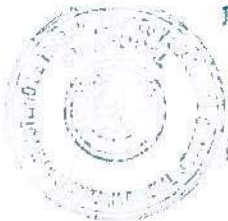
ART. 3° COMUNICAR, a quienes corresponda y cumplido, archivar. -----



Econ. Alfredo Javier Mongelós G.

Secretario Técnico Interino
SINAFOCAL

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Act. Ingrid A. Ortega Soley
Secretaría General
SINAFOCAL



Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

Nombre del curso: Operador de Caja Comercial		
Objetivo General: Ejecutar procesos de gestión de caja y atención al cliente de acuerdo a protocolos, procedimientos y normas de seguridad utilizadas por el sector.		
Duración total del curso: 80 horas		Modalidad: Presencial
MÓDULOS	CONTENIDOS BÁSICOS	DURACIÓN por módulo (HORAS)
Módulo 1 Gestión de la caja con moneda nacional	<p>Objetivo del Módulo: Realizar el registro, cobranza de productos y procesamiento de pagos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención a clientes, medios de pago utilizados, políticas comerciales y procedimientos de caja establecidos.</p> <p>Contenidos/ desarrollo:</p> <p>Conceptuales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ámbito Laboral - El perfil de un Cajero - Funciones de un cajero comercial - Procedimientos de caja - Tipos de comercios y sus diferencias en la caja - Sistemas de Caja. Técnicas para el manejo - P.O.S. Componentes del P.O.S. Características. Procesos de encendido y arranque - Lector Óptico. Partes. Funciones. - Documentos comerciales. Tipos de documentos comerciales. Requisitos. - Billetes y moneda guaraní. Medidas de Seguridad. - Empaquetado de productos. - Devolución. - Seguridad contra fraudes y detección de documentos falsificados <p>Procedimentales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apertura de fondo fijo. Procedimiento. Recomendaciones - Atención al cliente. Técnicas de atención al cliente. Quejas y objeciones Responsabilidades. Comunicación asertiva. Imagen personal - Técnicas para detectar billetes falsos. Procedimiento. Técnicas de conteo - Técnicas de empaquetado. Clasificación de productos según criterio - Alivio de caja. Procedimiento para alivio de caja. Recomendaciones - Procedimiento para devolución. Nota de Crédito. Requisitos. - Resumen de ingresos. Planilla de ingresos. Procedimiento para registro - Planilla de valores. Técnicas de conteo. Procedimiento para registro. - Arqueo de caja. Planilla de arqueo de caja. Procedi- 	40 horas

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<p>miento para registro. Determinación de equivalencia o diferencia. Causas de la diferencia en caja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cierre de Punto de Venta. Procedimiento. Recomendaciones - Inventario físico. Procedimiento de inventario - Fraudes en Caja. Detección. Prevención. Normas de Control Interno 	
Evaluación del módulo		
Escenario Práctico: Los participantes se formarán en grupos y realizarán una dramatización simulando una situación real del procedimiento de cobro en caja		
<p>Criterio de evaluación</p> <p>Identifica la autenticidad del billete según procesos técnicos de detección de acuerdo al protocolo de atención al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realiza los procedimientos de registro de productos digitalizados y procedimientos de operación de cajas - Respeta los procedimientos operacionales y de seguridad establecidos para el orden del dinero 		
<p>Módulo 2</p> <p>Gestión de caja con moneda extranjera y otros medios de pago</p>	<p>Objetivo del Módulo: Corroborar la autenticidad del billete y otros medios de pago de acuerdo a procedimientos de atención a clientes, técnicas de reconocimiento.</p> <p>Contenidos/ desarrollo:</p> <p>Conceptuales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moneda extranjera. Vigencia legal. Medidas de seguridad. - Tarjeta de crédito/débito. Características. Medidas de seguridad - Cheques. Tipos de cheques. Tipos de cuentas. Medidas de seguridad. - Órdenes y vales de compra. Fraudes con otros valores. Recomendaciones <p>Procedimentales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas para detectar billetes M/E falsos. Procedimiento para cobro en moneda extranjera. Técnicas de conteo - Procedimiento para cobro con tarjeta de crédito/débito. - Procedimiento para cobro en cheque. - Procedimiento para cobro con órdenes y vales de compra. Recomendaciones 	<p>15 horas</p>
Evaluación del módulo		
Escenario: Los participantes recibirán un cuestionario en donde deberán describir las características de las monedas extranjeras y otros medios de pago, medidas de seguridad y técnicas de conteo.		
<p>Criterio de evaluación:</p> <p>Identifica correctamente las características de las monedas extranjeras y otros valores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifica correctamente los procedimientos para cobro en moneda extranjera y otros medios de pago - Aplica las técnicas para detectar billetes falsos y fraudes 		
<p>Objetivo del Módulo: Aplicar procedimientos de seguridad y emergencias en el lugar de trabajo de acuerdo a procedimientos</p>		

COPIA FIEL DEL ORIGINAL
No. 1247 / A.A. Ortega Soley
Secretaría General
SINAFOCAL

Lic. Derlis Cabrera
Coordinador Interno Desarrollo de la Formación
SINAFOCAL / MTESS

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

<p>Módulo 3</p> <p>Procedimientos de seguridad y emergencias en el puesto de caja</p>	<p>establecidos y normas de seguridad asociadas</p> <p>Contenidos/ desarrollo:</p> <p>Conceptuales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medidas de seguridad del local. Medidas de seguridad de caja. - Números de emergencias <p>Procedimentales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asalto. Precauciones ante un posible asalto. Patrones de comportamiento de posibles asaltantes Manejo de las emociones en situaciones de asalto. - Procedimiento en casos de incendios. Manejo de las emociones en caso de incendios. Manejo de botiquín de primeros auxilios. - Medidas de seguridad contra incendios y otras catástrofes dentro del local comercial 	<p>15 horas</p>
	<p>Evaluación del módulo</p>	
	<p>Escenario: El instructor presentará un video de alguna situación de emergencia y peligro en el puesto de caja. El participante deberá indicar cuales son los pasos a seguir en caso de situaciones críticas, también podría presentar cuestionarios o estudios de casos con respuestas preestablecidas.</p>	
	<p>Criterio de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifica las acciones a realizar ante emergencia de acuerdo al tipo de situación, procedimientos y las normas de seguridad asociadas - Aplica los protocolos de acción en situaciones de emergencia y accidentes de acuerdo a contingencias, procedimientos establecidos y normas de seguridad asociadas. 	
Evaluación final		Duración
<p>Escenario</p> <p>En grupos de trabajo:</p> <p>Los participantes realizarán un rol play de una situación dada por el instructor en que se gestiona los procesos de caja.</p> <p>Criterios de evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplica los criterios para el cobro en moneda nacional. - Utiliza los criterios para el cobro en moneda extranjera. - Respeta las medidas de seguridad y emergencias en el puesto de caja. 	<p>10 horas</p>	

Perfil del Egresado

Al finalizar el curso de capacitación, el egresado será capaz de realizar los procesos de servicios de caja, venta y atención a clientes apertura y cierre de turnos de trabajo, de acuerdo a protocolos establecidos y políticas comerciales

Podrá desempeñarse como cajero comercial, auxiliar de tesorería, personal de ordenanza, auxiliar administrativo de cobros y pagos.

ES COPIA DEL ORIGINAL



Not. Id. D. Olga Soley
Secretaría General
SINAFOCAL




1. Materiales de apoyo a la enseñanza y aprendizaje.

Denominación	Características	Cantidad
Computador fijo (PC) o Móvil (Notebook/ Netbook)	Procesador i3 o similar. Memoria 4 GB. HDD 500 Gb. Puertos VGA/HDMI, USB, Salida de audífono y micrófono. Multimedia Bocinas estéreo (1.5 W), SoundAlive. Wireless (de ser requerido para la clase)	1 unidad
Cañón proyector	Proyección de 2.800 lúmenes. Resolución nativa de 800 × 600 píxeles (SVGA) o de 1.024 × 768 píxeles (XGA). Puerto VGA/HDMI, Audio, Video, S-Video, USB. Multimedia Bocinas estéreo (1.5 W), SoundAlive. Corrección trapezoidal. Zoom óptico.	1 unidad
Parlantes	Parlantes externos la PC. Potencia Máxima de salida: 100 Watts. Salida de auriculares. Alimentación: USB Relación señal-ruido: 70dB(A). Controles: Volumen Frecuencia: 160 Hz ~ 20 KHz	2 unidades
Material audiovisual	Presentaciones multimediales, fotos, videos, de alta calidad y que aporten un valor significativo al aprendizaje de los beneficiarios.	c/n
Kit Pizarra Acrílica (fija o portátil) y/o	Pizarra Acrílica o Convencional.	1 unidad
	Pincel Negro, Azul, Rojo, Verde	c/n
Kit Pizarra Convencional (fija o portátil)	Borrador para pizarra	1 unidad
	Tiza Blanca y de Colores	c/n

c/n cantidad necesaria

1. Equipamientos, Consumo, Herramientas manuales, Elementos auxiliares y Materiales de apoyo a la enseñanza y aprendizaje para el desarrollo de las clases.

Denominación	Características mínimas	Cantidad
Marcador billete falso / luz ultra violeta (UV)	Uso didáctico	3 unidades
Pos	Para tarjeta de crédito y débito	1 unidad
Calculadora	Estándar de escritorio	5 unidades

2. Materiales de Consumo y útiles que se proveerá a los participantes al inicio las clases.

Denominación	Características mínimas	Cantidad
Talonarios de Facturas crédito, contado, remisión	Uso didáctico	5 (uno por grupo)
Talonarios de Pagaré, recibo	Uso didáctico	5 (uno por grupo)

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

Talones de Cheques	Uso didáctico	5 (uno por grupo)
Carpetas	Archivadora	1 por participante
Hojas blancas	Oficio	20 por participante
Manual instructivo del curso	Con encuadernado ejecutivo (en espiral), El mismo estará compuesto por: a) Material de apoyo teórico de cada módulo desarrollado b) Ejemplos con el instructivo de la realización de las actividades (Paso a paso)	1
Cuaderno	Universitario, de 50 hojas	1
Cartuchera de tela tamaño estándar	con: Bolígrafo, Lápiz de papel, borrador, sacapuntas, regla de 20 cm, 1 resaltador color fosforescente.	1
Remera	De algodón color gris con logo a color MTEySS SINAFOCAL	1

c/n cantidad necesaria

3. Kits a otorgar a cada beneficiario egresado.

Denominación	Características	Cantidad por Beneficiario Egresado
Mochila o Maletín	Porta TABLET Y DOCUMENTOS, con logo impreso del MTESS – SINAFOCAL, compartimiento para Tablet y resguardo de carpetas o documentos tamaño oficio.	1
Tablet con teclado	<ul style="list-style-type: none"> - Procesador: Velocidad mínima de 8 Octa-Core. - Sistema Operativo Android mínimo 11 - Tamaño de pantalla: mínimo de 9". - Resolución mínima de 1280 x 720 p. - Cámara Principal, resolución mínima de 8 Megapixel - Cámara Frontal, opcional - Velocidad mínima de 1.8 Ghz - Mínimo 4 GB RAM de memoria - Capacidad de almacenamiento interno mínimo de 64 GB. - Tarjeta de memoria microSD expandible hasta 1 TB. - Wi-Fi - Bluetooth mínimo 5.0 - Capacidad de batería mínimo 5000 mAh 	1



ES COPIA DEL ORIGINAL

Not. Ida... ga Soley
Sec... General
FOCAL



Lic. Berhis Obrero
Coordinador Técnico del Área de la Formación