

RESOLUCIÓN SNFCL N° 530/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA LA MALLA CURRICULAR DEL CURSO DENOMINADO
“SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS (MOZOS)” EN LA MODALIDAD PRESENCIAL. -----

Asunción, 11 de agosto de 2025.

VISTO: El Memorándum 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 “Servicio de Atención a Mesas (Mozos)”, 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 2º 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 3º 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 3º 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. -----

Eduardo Adriénó 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.

Turbe Nro 175 c/ Eligio Ayala

(59521) 495-487/8

www.sinafocal.gov.py

info@sinafocal.gov.py

@sinafocaloficial
@sinafocal
@sinafocal

ES COPIA FÍSICA ORIGINAL

Ricardo / Criega Soley
Secretaría General
SINAFOCAL



RESOLUCIÓN SNFCL N° ...530/2025

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA MALLA CURRICULAR DEL CURSO DENOMINADO
“SERVICIO DE ATENCIÓN A MESAS (MOZOS)” EN LA MODALIDAD PRESENCIAL. -----**

Que, la malla curricular del curso denominado “Servicio de Atención a Mesas (Mozos)” 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; -----

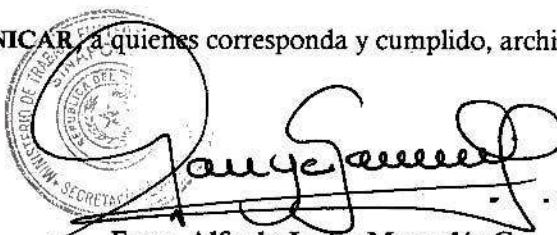
**EL SECRETARIO TÉCNICO INTERINO DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION Y
CAPACITACION LABORAL (SINAFOCAL)**

RESUELVE:

ART. 1º APROBAR, la malla curricular del curso denominado “Servicio de Atención a Mesas (Mozos)”, en la modalidad presencial, con una duración de 110 horas, conforme a lo expuesto en el considerando de la presente Resolución. -----

ART. 2º 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. 3º COMUNICAR, a quienes corresponda y cumplido, archivar. -----



Econ. Alfredo Javier Mongelós G.
Secretario Técnico Interino
SINAFOCAL

ES COPIA FIJA DEL ORIGINAL

Not. Idalia A. Ortega Soley
Secretaria 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: Servicio de Atención a Mesas (Mozos)

Objetivo General: Servir al comensal comidas y bebidas según normas nacionales e internacionales de salubridad, higiene y calidad atendiendo sus requerimientos.

Duración total del curso: 110 horas

Modalidad: Presencial

MÓDULOS	CONTENIDOS BÁSICOS	DURACIÓN por módulo (HORAS)
Módulo 1 Preparación personal y Mise en place	<p>Objetivo del módulo: Organizar el lugar de trabajo teniendo en cuenta el plan de actividades y la distribución del establecimiento, respetando las normas de salubridad, higiene y seguridad.</p> <p>Procedimentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización de mobiliario: señalización, vías de circulación. - Protocolo de procedimientos de mantelería y vajillería. - Plan de actividades. Cronograma de trabajo. - Protocolo de comunicación de averías. - Manejo de bandejas <p>Conceptuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El restaurante: definición, características, y modelos de organización. - Competencias básicas de los profesionales de los restaurantes. - Rango organizativo de un establecimiento. Funciones. Responsabilidades de cada cargo. - Estructura de un salón. Mobiliario. Maquinarias. Útiles. - Categorías o niveles de establecimientos. - Servicios de comedores. Clasificación. Características. Tipos. - El pre-servicio: Proceso y secuencia de operaciones más importantes: descripción y ejecución. - Cumplimentación de documentación. - Disposición de la decoración y ambientación. - Funcionamiento de instalaciones y equipos básicos para el pre-servicio y servicio de alimentos, bebidas y complementos en sala. - Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones. - Ubicación y distribución. - Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control. - Catálogo de vinos y bebidas en general. - Normas de seguridad. - Concepto y niveles de limpieza. - Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos. - Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización. - Productos de limpieza de uso común: Tipos, clasificación. Características principales de uso. - Medidas de seguridad y normas de almacenaje. - Interpretación de las especificaciones. - Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. - Procedimientos habituales: tipos y ejecución. - Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos. - Productos de limpieza. - Stock y reposición de productos. - Oferta y demanda del establecimiento. 	25 horas

ES COPIA AL DORSO



Not. Id. 111111111111
Ortega Soley
Se. Directora General
FOCAL



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.

	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente. - Atención a la diversidad. - Normas de etiqueta. <p>Evaluación del módulo</p> <p>Escenario de Práctica: El Instructor solicitará a los participantes la verificación mediante un check list, de la adecuación de los ambientes y la disponibilidad de los elementos necesarios para una correcta atención. Seguidamente, instruirá a los participantes para que realicen el montaje de mesas.</p> <p>Criterio de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realiza el trabajo de manera específica - Respeta los procedimientos de montajes de mesas - Valora el buen servicio que se debe brindar al cliente - Demuestra actitudes de cortesía y buenos modales - Expresa gratitud por la preferencia en la elección del establecimiento. 	
	<p>Objetivo del Módulo: Recibir al comensal realizando el procesamiento del pedido según las políticas del establecimiento.</p> <p>Contenidos/ desarrollo:</p> <p>Procedimentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos para la gestión de comandas. - Procedimientos adecuados para resolver imprevistos o accidentes de los comensales. - Procedimientos de transporte de platos. <p>-Conceptuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cualidades y modos de operar en el servicio al comensal. - La comanda. Tipos. - Fórmulas de cumplimentación de comandas - Atención al cliente. Tipos. - Procedimientos de atención al cliente en mesa - Clientes con discapacidad. - Manejo de comunicación asertiva para clientes con discapacidad. - Necesidades y gustos del cliente. - Quejas y objeciones de los clientes. Tratamiento de reclamos. - Normas de protocolo y etiqueta. - Normas de cortesía y buenos modales. - Normas de higiene y salubridad. - Procedimientos de la empresa. - Procedimientos de cocina. Técnicas de cocción. - Técnicas de venta de productos y servicios. - Sistemas de transporte de platos. - Protección al consumidor.. 	
<p>Módulo 2</p> <p>Atención a los Comensales</p> <p><i>ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL</i></p> <p><i>Not. Idaísa A. Oteaga Soley</i> <i>Secretaria General</i> <i>SINAFOCAL</i></p> 	<p>Evaluación del módulo</p> <p>Escenario: El Instructor solicitará a los participantes conformar grupos donde cada uno representará al cliente y al mozo, cada quien se turnará representando los diferentes tipos de cliente.</p> <p>Criterio de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplica comunicación asertiva - Aplica la cortesía en las diferentes situaciones que se representa con el cliente. - Respeta normas de etiqueta de recepción de información de los 	<p>25 horas</p> <p><i>Lic. Teres Cabrala</i> <i>Coordinador Interno Desarrollo de la Formación</i> <i>SINAFOCAL - MTESS</i></p> 

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.

	<ul style="list-style-type: none"> - clientes y brinda respuestas breves - Maneja sus emociones durante la eventualidad - Toma los pedidos de manera paciente 	
Módulo 3 Servicio de Mesa	<p>Objetivo del Módulo: Servir el pedido teniendo en cuenta los procedimientos del servicio y las normas de salubridad, higiene y seguridad.</p> <p>Contenidos:</p> <p>Procedimentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de caja. - Técnica de transporte de platos. - Procedimientos de servicio de bebidas. - Técnicas de oferta gastronómica. - Atención de reclamos. <p>Conceptuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información gastronómica: terminología específica. - Cocina regional e internacional. - El servicio. Procedimientos. - Comparación de tipos de servicio según tipo de restaurante y fórmula de restauración. - Procesos, normas generales y técnicas de servicio. - Aplicaciones según tipos. - Normas básicas de protocolo y de comportamiento en la mesa: descripción y aplicación. - Formalización de distintos tipos y variantes de comandas. - Carta de postres. - Diseño de cartas sencillas. - Control de stock de bebidas. - Manejo de caja. - Sistema de facturación. Informático o manual. - Sistemas de cobro ventajas y desventajas para asesorar al cliente. - Normas de higiene y salubridad. - Rol del profesional. - Comunicación efectiva. <p>Evaluación del módulo</p> <p>Escenario: El Instructor solicitará a los participantes conformar grupos donde cada uno representará al cliente y al mozo, cada quien irá ubicando los utensilios y simulando servir la mesa. Se desarrollará en situaciones diferentes según tipos de clientes.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplica la cortesía en las diferentes situaciones de servicio con el cliente - Asume actitud de discreción en el trato con el cliente - Demuestra eficiencia en el servicio. - Maneja sus emociones durante la eventualidad - Toma los pedidos de manera paciente - Demuestra buena predisposición para satisfacer al cliente - Asume actitud de respeto en el servicio hacia la diversidad - Demuestra interés en el manejo de bebidas y especialmente vinos. - Valora la importancia del empleo correcto de las técnicas de conservación del vino. 	25 horas



Lic. Débora Ortega Soley
Coordinadora Módulo Servicio de Mesa
SINAFOCAL / MTESS

ESCOPI FIEL DEL

Nat. Italia A. Ortega Soley
Secretaria General
SINAFOCAL



Módulo 4 Seguridad e Higiene en el trabajo	<p>Objetivo del Módulo: Realizar las tareas de limpieza del área de trabajo, del equipo y utensilios utilizados respetando los procedimientos y normas de higiene y salubridad</p> <p>Procedimentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas, métodos y equipos de limpieza. - Normas de higiene y seguridad en el trabajo - Normas de manipulación de alimentos - Técnicas de preservación de contaminación de alimentos - Técnicas de limpieza y desinfección <p>Conceptuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Higiene alimentaria y manipulación de alimentos - Normativa general de higiene aplicable a la actividad. - Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes. - Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas. - Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano. - Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones. - Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos. - Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones. - Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico - Guías de prácticas correctas de higiene. - Alimentación y salud: Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos. - Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. - Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria. - Personal manipulador: Requisitos de los manipuladores de alimentos. - Vestimenta y equipo de trabajo autorizados. - Gestos. Heridas y su protección. - Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos. - Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería: Concepto y niveles de limpieza. - Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos. - Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización. - Productos de limpieza de uso común: Tipos, clasificación. - Características principales de uso. - Medidas de seguridad y normas de almacenaje. - Interpretación de las especificaciones. - Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. - Procedimientos habituales: tipos y ejecución. - Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos. - Incidencia ambiental de la actividad de hostelería - Agentes y factores de impacto. 	25 horas  Lic. Dérlis Gómez Coordinador Interino Desarrollo de la R
---	---	---

Lic. Dérlis Tabrera
Coordinador Interno Desarrollo de la Fundación
SINAFOCAI-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.

	<ul style="list-style-type: none"> - Tratamiento de residuos: Manejo de residuos y desperdicios. - Tipos de residuos generados. Residuos sólidos y envases. - Emisiones a la atmósfera. Vertidos líquidos. - Otras técnicas de prevención o protección. - Gestión del agua y de la energía en establecimientos de hostelería. Consumo de agua. - Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua. - Consumo de energía. Ahorro y alternativas energéticas. - Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía. - Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería. - Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería - Seguridad: Factores y situaciones de riesgo más comunes. - Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad. - Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería. - Medidas de prevención y protección: <ul style="list-style-type: none"> - En instalaciones. - En utilización de máquinas, equipos y utensilios. - Equipamiento personal de seguridad. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa. - Situaciones de emergencia: Procedimientos de actuación, aviso y alarmas. - Incendios. Escapes de gases. Fugas de agua o inundaciones. - Planes de emergencia y evacuación. - Primeros auxilios 	
	Evaluación final	Duración
Escenario. Evaluación práctica Los participantes formarán grupos, se le dará la consigna de representar un servicio de mesa en un evento, asignado por el instructor.		
Criterios de evaluación:		10 horas
<ul style="list-style-type: none"> - Maneja sus emociones durante la eventualidad - Sigue una secuencia en el proceso de desmontaje - Realiza inventario de los productos y Utensilios - Aplica la cortesía en las diferentes situaciones que se representa con el cliente. - Realiza el trabajo de manera específica - Respeta los procedimientos de montajes de mesas - Valora el buen servicio que se debe brindar al cliente 		

Perfil del Egresado

Al finalizar el curso de capacitación, el egresado será capaz de servir al comensal comidas y bebidas según normas nacionales e internacionales de salubridad, higiene y calidad atendiendo sus requerimientos. –

Podrá desempeñarse como Barman, Camarero/Mozo, Jefe de camarero, Maestresala, Cantina, en el sector terciario o de servicios desarrollando sus actividades en establecimientos de alojamientos, restaurantes y afines.

ES COPIA DEL ORIGINAL

Not. Idalia A. Ortega Soley
Secretaria 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.

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

Denominación	Características	Cantidad
Mesa	Redonda	2
Mesa	Cuadrada	2
Mesa	Rectangular	4
Silla	Plástica, madera o metal	30
Manteles	Adecuados al tipo de mesa elegido	8
Bandejas	Redondas de acero inoxidable	25
Cubiertos	Para prácticas de montaje de mesas	25
Platos	Para pan	25
Platos	De Porcelana playo,	25
Platos	De porcelana hondos	25
Platos	De porcelana para postre	25
Servilletas	De tela	25
Copas	De Vidrio para champagne,	25
Copas	De Vidrio para agua,	25
Copas	De Vidrio para vino	25
Champañera	De acero inoxidable	5
Guante	Latex Longitud 312 mm Ancho 136 mm	25
Lavandina	Al6% 5 lts	5
Franela Microfibra	Alto rendimiento 36 cm x 36 cm blanco	10
Balde	15lts de 30 cm x 30 cm	10

2. 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 aurífono y micrófono. Multimedia Bocinas estéreo (1.5 W), SoundAlive. Wireless (de ser requerido para la clase)	1
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
Parlantes	Parlantes externos la PC. Potencia Máxima de salida: 100 Watts. Salida de auriculares. Alimentación: USB. Relación señal-ruido: 70dB(A). Controles: Volumen, Balance, Equalizer.	2

ES COPIA FAL DEL ORIG.



Not. Izella A. Ortega Soley
Secretaria General
SINAFOCAL



Luis Alberto Cabrera
Coordinador Intersectorial 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.

	Frecuencia: 160 Hz ~ 20 KHz	
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) o Kit Pizarra Convencional(fija o portátil)	Pizarra Acrílica o Convencional de 1,30 m X 0,90 m Pincel Negro, Azul, Rojo o Verde Borrador para pizarra Tiza Blanca y de Colores	1 2 1 c/n

3. Materiales y útiles que el IFCL proveerá a los participantes al inicio del Curso

Especificación	Características	Cantidad
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 participante
Cuaderno	Universitario, de 50 hojas	1 participante
Bolígrafo	Color azul o negro	1 participante
Chaqueta	De algodón con logo del MTESS - SINAFOCAL	1 participante

4. Kits a otorgar a cada beneficiario egresado.

Denominación	Características	Cantidad por beneficiario
Bolso	Bolso de mano de lona con cierre y logo del SINAFOCAL, con dimensiones de 38.5 x 42 cm y asas de 25 cm de alto.	1
Bandeja	Redondas de acero inoxidable de 40cm.	1
Bandeja	Ovalada de acero inoxidable de 35cm.	1
Bandeja	Rectangular de acero inoxidable de 40x27cm.	1
Servilleta	De tela 40x40	2
Faldón Delantal	De tela con dos bolsillos, color blanco	1



ES COPIA FIJA DEL ORIGINAL

Not. Idalia A. Ortega Soley
Secretaria General
SINAFOCAL

