

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

VISTO: la Nota SNFCL N° 811/2025 de fecha 08 de octubre de 2025, con Expediente N° 2025-12015001-017465, del Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL), por la cual se eleva a consideración la propuesta de aprobación del Perfil Profesionalde Comercializacion y Ventas de Productos y/o Servicios y sus Modulos Formativos Asociados, correspondientes a la familia Profesioinal de Comercializacion y Marketing (COMA) , del Catalogo Nacional de Perfiles Profesionales - Version 1; y-----

CONSIDERANDO:

Que, la propuesta de la Resolucion “POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACION Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MODULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACION Y MARKETING (COMA), DEL CATALOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES – VERSION 1.-----

Que, la Ley N° 5115/2013 «Que crea el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social», en su artículo 3° dispone: «Objetivos. 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 materias socio-laborales, ...formación profesional y capacitación para el trabajo, normalización y certificación de competencias laborales, autoempleo, reconversión laboral y migración laboral»;-----

Que, el Decreto 5.442/2016, de fecha 17 de junio de 2016, reglamento la Ley N° 1.652/2000 de fecha 26 de diciembre de 2000, que creo el Sistema Nacional de Formacion y Capacitacion Laboral, y en su articulo 8° establece “...tendra las 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 Titulo II del presente Decreto c) establecer las normas de reconocimiento de los cursos elegibles para impartirse en el sistema y velar por su aplicación ente otras..”.-----

Que, por su parte la ley N° 1.265/1987 “QUE MODIFICA LA LEY N° 253/71 “QUE CREA EL SERVICIO NACIONAL DE PROMOCION PROFESIONAL “establece en su Art 2° “...EL SNPP tendrá como finalidad promover y

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

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 3° «Competencia» indica: «El Ministerio de Educación y Ciencias es el órgano rector del sistema educativo nacional y como tal, es responsable de establecer la política educativa nacional en concordancia con los planes de desarrollo nacional, conforme lo dispone la Constitución Nacional y la Ley N° 1264/98 “General de Educación”»; en su artículo 17 «Funciones del ministro» menciona: «El Ministro de Educación y Ciencias es la máxima autoridad institucional y como tal posee las siguientes funciones: (...) c) garantizar la continuidad de las políticas educativas y la participación de todos los organismos y sectores involucrados en la construcción de los planes, programas y proyectos de educación y ciencias...».-----

Que, el mismo cuerpo legal, en su artículo 26 El Consejo Nacional de Educación y Trabajo tiene por objetivos: incisos b) aprobar, la normativa para la implementación del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales; y d) cooperar en la implementación del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales; asimismo, en su artículo 29 «Unidad Técnica Interministerial» establece: «La Unidad Técnica Interministerial tendrá las siguientes funciones: (...) d) desarrollar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales...».-----

Que, la Resolución MTESS N° 732/2017 de fecha 18 de octubre de 2017, se ha aprobado la estructura de los instrumentos a ser utilizados en la identificación de los Perfiles Profesionales y el Diseño de los Módulos Formativos asociados para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales;-----

Que, el Perfil Profesional de Comercialización y ventas de productos y/o servicios y sus Módulos Formativos asociados, han 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

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

Perfiles Profesionales, ambas aprobadas mediante la Resolución N° 692 de fecha 31 de agosto 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, 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 Trabajo, Empleo y Seguridad Social 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, La Ley N° 5115/13, en su artículo 11 “Funciones Generales”, establece que la Maxima 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 necesarios para asegurar el cumplimiento de las funciones de su competencia.-----

POR TANTO, en ejercicio de sus atribuciones legales;

LA MINISTRA DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

RESUELVE:

Art. 1° **APROBAR** el «Perfil Profesional de Comercialización y ventas de productos y/o servicios y sus Módulos Formativos asociados, correspondientes a la Familia Profesional de Comercialización y Marketing (COMA), del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales – 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 al mismo, aprobados por la presente resolución, en forma conjunta con su par del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.-----
- 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.-----

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

- 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 disposición.-----

Art. 3° NOTIFICAR a las áreas que corresponda, cumplido archivar.-----

Secretaria General

Ministra

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

ANEXO I

**FAMILIA PROFESIONAL
COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA)**

PERFIL PROFESIONAL
Comercialización y ventas de productos y/o servicios

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 2 (dos)

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

PERFIL PROFESIONAL

Denominación	Comercialización y ventas de productos y/o servicios.	Nivel de Competencia	2 (dos)
Familia Profesional	Comercialización y Marketing	Código del Perfil	COMA0117_2
Competencia General	Realizar acciones de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente y cumpliendo la normativa vigente.		
Ocupaciones y Puestos de Trabajo			Código CPO
Vendedores y demostradores de tiendas y almacenes			5220
Vendedores de quioscos y de puestos de mercados			5230
Vendedores ambulantes de productos comestibles			9111
Vendedores ambulantes de productos no comestibles			9112
Sectores Productivos y tipo de organizaciones en los que se integra			Código CNAEP
Comercio al por mayor, excepto de vehículos automotores y motocicletas			4711 46
Comercio al por menor, excepto de vehículos automotores y motocicletas			4711 47
Desarrolla su actividad profesional en empresas, negocios y/o comercios en el área comercial y/o atención al cliente, relacionadas con los subsectores de comercio y servicios, también puede estar vinculado transversalmente con la venta masiva o al por menor. Este técnico actuará, bajo la supervisión general de un mando intermedio o responsable del área de ventas y/o atención al cliente. Podrá desarrollar su actividad mediante la creación de autoempleo en microempresa y tener bajo su responsabilidad a otros vendedores.			4711.1,2 y3
Unidades de competencia	Código CPO	Código de la Unidad de Competencia	
1. Realizar la venta de productos y/o servicios.	5220 5230 9111 9112	UC0318_2	
2. Realizar las operaciones auxiliares a la venta.	5220 5230 9111 9112	UC0319_2	
3. Ejecutar las acciones del servicio de atención	5220 5230	UC0320_2	

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

al cliente/consumidor/usuario.	9111 9112	
--------------------------------	--------------	--

Denominación	UC1. Realizar la venta de productos y/o servicios.		
Código	UC0318_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Desempeño (CD)		
EC1. Organizar las líneas personales de actuación en la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización, con el fin de adecuarlas a las características de la organización.	CD1.1 Obtener la información relativa a la organización, el mercado, productos/servicios ofertados, los planes de venta identificando los puntos fuertes y débiles, ventajas y desventajas en función de las características del proyecto empresarial u otros.		
	CD1.2 Elaborar una base de datos en función de las características de la cartera o portafolio de clientes que contenga: - Datos personales (edad, sexo, capacidad de compra, telefono, dirección personal, correo electronico, datos para el registro unico de contribuyente RUC) - Medio de contacto online, offline - Horario y/o disponibilidad (día- hora) para contacto. - Medio de contacto online, offline - Ubicación geolocalizada.		
	CD1.3 Definir el plan personal para la actuación comercial, empleando, metodologías ágiles, herramientas de gestión de relación con el cliente, particularizando la planificación y frecuencia del contacto, gestión de tiempos, objetivos/metast de venta para cada cliente, condiciones ofertadas y márgenes de negociación, los límites de actuación u otros.		
	CD1.4 Seleccionar los canales de comercialización con los clientes considerando sus características y las políticas de la empresa.		
	CD1.5 Actualizar la base de datos de clientes con la información relevante de cada contacto comercial, incorporando los registros en las aplicaciones informáticas definidas por la empresa y según la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.		

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

<p>EC2. Atender al cliente durante el proceso de preventa a través de diferentes canales de comercialización según la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal, con el fin de conseguir los objetivos de la organización y garantizar un servicio de calidad.</p>	<p>CD2.1 Clasificar a los clientes en función de su tipología y de acuerdo con las características detectadas, tales como: segmento de población, comportamiento, preguntas planteadas, necesidades u otros aspectos que le identifiquen, aplicando criterios organizativos que den respuesta al perfil detectado para ofrecerle un servicio personalizado.</p>
	<p>CD2.2 Verificar la disponibilidad de stock de los productos solicitados, en el caso de establecimientos comerciales u otros con prontitud evitando tiempos de espera innecesarios que perjudican el trato con el cliente y/o demoren la venta.</p>
	<p>CD2.3 Contactar con los clientes en función al portafolio o cartera de clientes a través de diferentes canales de comercialización en función de los objetivos comerciales y las normas de la empresa.</p>
	<p>CD2.4 Detectar las necesidades del cliente respecto a un producto y/o servicio solicitado y/o utilizando técnicas de preguntas y escucha activa, registrando esta información, en su caso, con las aplicaciones informáticas establecidas por la empresa.</p>
	<p>CD2.5 Reconocer el lugar y/o sección donde están ubicados los productos, en el caso de establecimientos comerciales, punto de información o servicios solicitados con prontitud evitando tiempos de espera innecesarios que perjudiquen el trato con el cliente y/o demoren la venta.</p>
	<p>CD2.6 Ofrecer los productos y/o servicios por medio de diversos canales de comercialización que pueden satisfacer las expectativas de los clientes, asesorando con claridad y exactitud del uso, indicando características, precio y otras tipologías, o mostrando otros adicionales, sustitutivos o complementarios.</p>
	<p>CD2.7 Aplicar normas de cortesía que facilite la fidelidad del cliente.</p>
<p>EC3. Vender productos y/o servicios a través de los</p>	<p>CD3.1 Recopilar informaciones derivadas de los diferentes canales de comercialización sobre los pedidos de los clientes de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p>

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

diferentes canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación establecidos por la empresa, según la normativa aplicable de defensa de los consumidores.	CD3.2 Identificar la estrategia de venta adecuada a cada tipo de cliente, determinando la fórmula y momento oportuno para abordar la venta, creando el clima apropiado para la compra, basándose en el argumentario de venta o utilizando técnicas comerciales.
	CD3.3 Describir al cliente las ventajas, promociones, ofertas y/o descuentos vigentes o futuros como método de fidelización, indicando el procedimiento a seguir, según el canal de comunicación utilizado.
	CD3.4 Materializar el cierre de la venta, formalizando el pedido según las características del canal utilizado y dentro de los márgenes establecidos por la organización,
	CD3.5 Comunicar las cláusulas del contrato de compraventa, en su caso, al cliente por el medio de venta utilizado, cumplimentando el documento o modelo específico, aplicando los principios establecidos por la organización.
	CD3.6 Transmitir el precio final y las condiciones de venta al cliente, informando con transparencia y claridad de los descuentos y recargos correspondiente al producto y/o servicio ofrecido.
	CD3.7 Materializar el cierre de la venta, formalizando el pedido según las características del canal utilizado y dentro de los márgenes establecidos por la empresa.
	CD3.8 Entregar la documentación que acompaña a la venta: factura, documentación logística u otros, y, en su caso, se sella la garantía según los criterios establecidos por la organización, cumpliendo la normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.
	CD3.9 Acordar el tiempo, forma y método de la entrega de productos a domicilio, en su caso, con el cliente, a fin de coordinar las acciones oportunas para el efecto.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

Contexto de aplicación
Medios y materiales <ul style="list-style-type: none"> Oferta de productos o servicios susceptibles de venta. Planes de venta. Proyecto empresarial. Plan de negocio. Argumentario de ventas. Cartera de clientes. CRM pago o gratuito (Customer Relationship Management). Canales de contacto con el cliente: publicidad en el punto de venta, telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales. Terminales de telefonía. Documentos de compraventa: contrato, pedido, factura, documentación logística, garantía, u otros.
Información <p>Información relativa a la organización, el mercado. Planes de venta. Matriz FODA de los productos y/o servicios a vender. Informe de las características de la cartera, salud, índice de crecimiento, rotación. Las técnicas de ventas: venta SPIN, venta colaborativa, uso de testimonios positivos, venta SNAP, venta consultiva, Challenger o vendedor desafiante, venta Sandler, técnica de venta de storytelling. Técnica de venta con el modelo AICDC, Método FAB, neuro ventas, Bridge aplicado a las ventas. Plan personal de actuación comercial. Metodologías ágiles; las cuatro Ps. Gestión de relación con el cliente. Canales de comercialización con los clientes. Base de datos de clientes y su tipología. Padrón de atención a clientes y KPIs de medición. Planograma y escaparatismo de negocios. Técnicas de negociación y manejo de objeciones. Técnicas de cierre de ventas. Contratos de compraventa y documentos que acompañan el proceso de comercialización.</p>
Principales resultados de trabajo <ul style="list-style-type: none"> Líneas personales de actuación para la venta de productos y/o servicios, definidas y adecuadas a las características de la organización/empresa. Clientes atendidos durante el proceso de preventa a través de diferentes canales de comercialización y según la normativa. Venta de productos y/o servicios realizadas a través de los diferentes canales de comercialización, Técnicas de ventas aplicadas en los procesos de comercialización.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

Denominación	UC2. Realizar las operaciones auxiliares a la venta.		
Código	UC0319_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Desempeño (CD)		
EC1. Efectuar las operaciones de aprovisionamiento, recepción y control del almacén del punto de venta de forma coordinada con el resto del equipo, de acuerdo a los criterios establecidos por la empresa y la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales, con el fin de garantizar el abastecimiento y continuidad del proceso de venta.	CD1.1 Solicitar los pedidos de aprovisionamiento en función de las necesidades y del procedimiento establecido por la organización, utilizando aplicaciones informáticas de gestión y control de almacén.		
	CD1.2 Examinar visualmente las cargas recibidas por sistema de muestreo u otros, junto con el personal auxiliar de almacén o transportista, detectando posibles incidencias, anomalías, desperfectos o huecos de las cargas por desplazamiento, anotando si es preciso, las incidencias observadas.		
	CD1.3 Contrastar la documentación logística adjunta a los productos -orden de compra, pedido, hoja de pedido, packing list, entre otros documentos- con el pedido recibido realizando un punteo, comprobando precios, descuentos, unidades y operaciones aritméticas realizadas.		
	CD1.4 Gestionar la devolución al proveedor de las partidas defectuosas o que no se ajustan al pedido, en su caso, registrando manualmente o introduciendo la información en la aplicación informática de gestión y control de almacén e informando al proveedor por los medios habituales -telefónicamente, e- mail u otros.		
	CD1.5 Ubicar la mercancía identificando el lugar asignado en la documentación logística o en la información derivada de las aplicaciones informáticas, teniendo en cuenta el plano del almacén y layout de acuerdo a criterios de optimización del espacio disponible, técnicas de LIFO/FIFO y de rentabilidad establecidos por la organización.		
	CD1.6 Comunicar, para el caso de trabajo bajo dependencia, al superior jerárquico las roturas de stock detectadas a través de alertas de picos de venta y/o resultados derivados de los inventarios, proponiendo, en su caso, alternativas para el proceso operativo de gestión del almacén.		
	CD1.7 Realizar el inventario en la fecha establecida por la organización, cumplimentando la documentación mediante procedimiento manual y/o informatizado detectando las		

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

	posibles roturas de stock, desabastecimiento u otras incidencias.
	CD1.8 Retirar los residuos generados por la recepción y manipulación de productos de las zonas de tránsito, depositándolos en los lugares habilitados para su reciclado o para su posterior tratamiento según las normas de gestión de residuos establecidas por la organización.
EC2. Ejecutar instrucciones de organización y animación del punto de venta de forma coordinada con el equipo de trabajo, atendiendo a los criterios de optimización de espacios, calidad e imagen de la organización con el fin de informar al cliente y estimular la venta.	CD2.1 Trasladar los productos desde el almacén al punto de venta, según las necesidades de reposición del punto de venta utilizando los medios de transporte adecuados al producto, características del establecimiento y cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.
	CD2.2 Ubicar los productos en el punto de venta, colocándolos en los expositores, góndolas, islas, mobiliario disponible y/o espacio seleccionado de acuerdo con el planograma establecido, reponiendo los productos vendidos siempre que sea necesario, utilizando el equipo adecuado para su colocación y atendiendo a las medidas de protección colectiva e individual, cumpliendo con la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.
	CD2.3 Utilizar el packaging o envoltorio adecuado al producto, teniendo en cuenta la estética del producto, la imagen corporativa y de acuerdo al procedimiento establecido.
	CD2.4 Actualizar constantemente la información situada en el punto de venta precios, promociones, descuentos, etiquetas, cartelería u otros, controlando su estado y visibilidad, contrastando los datos y el correcto etiquetado de los productos según las instrucciones recibidas del superior jerárquico.
	CD2.5 Gestionar la revisión y actualización de la animación del espacio virtual (página web, redes sociales, banners, blogs, wikis y otros), la información y elementos publicitarios de los productos y/o servicios ofertados en el ámbito de su responsabilidad, utilizando la herramienta informática específica en función de las necesidades del mercado y según las orientaciones del área y/o plan de Marketing establecido por la organización.
	CD2.6 Gestionar los estantes y/o escaparates, colaborando con el responsable de animación en el punto de venta en las labores constructivas, según sus indicaciones y lo establecido en el área y/o plan de Marketing.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

	CD2.7 Etiquetar los productos de forma manual o utilizando el equipo y herramientas de etiquetado específicas -impresoras de códigos de barras, de etiquetas de color, portaetiquetas, código QR u otras, siguiendo el procedimiento y las normas de calidad establecidas por la organización.
	CD2.8 Detectar los posibles errores de concordancia entre la información de la etiqueta y el producto en el punto de venta, según el procedimiento establecido y resolviendo, en su caso, en el ámbito de su responsabilidad, garantizando la actualización, veracidad y exactitud de la información.
	CD2.9 Gestionar la protección de los productos con dispositivos de seguridad y antihurto -dispositivos de protección mecánicos, dispositivos de protección electrónicos, etc.), carcasas transparentes de seguridad u otros- utilizando el equipo y sistemas de protección establecidos por la organización.
	CD2.10 Afrontar las posibles situaciones de hurto en el ámbito de su responsabilidad y según el procedimiento establecido por la organización.
EC3. Realizar el manejo de valores, medios de pago, documentación, seguridad en caja, arqueo de caja entre otros siguiendo procedimientos determinados.	CD3.1 Comprobar el estado de los medios de cobro (lectores de códigos de barras, dispositivos de pago electrónico, etc.), previendo antes del inicio de la actividad su operatividad y la disposición de efectivo, según los medios establecidos por la organización.
	CD3.2 Verificar el precio final del producto, ya sea a través de medios convencionales (etiquetas, portaprecios, lista de precios etc.) o digitales tales como código de barras, tarjeta, etiqueta, escáner óptico de precios, lector de código de barras u otros para garantizar la correcta gestión de cobranzas.
	CD3.3 Efectuar el cobro de los productos y/o servicios con los medios habituales de pago -efectivo, cheques, tarjetas, medios electrónicos, pagos con QR u otros- en función del canal de comercialización, entregando la vuelta de efectivo, en su caso, según el procedimiento establecido por la organización.
	CD3.4 Entregar la documentación justificativa de la venta (factura, factura digital, justificante de entrega, recibo, documentación logística u otros documentos), al cliente después de solicitar la firma, si fuera preciso.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

	CD3.5 Retirar los elementos de seguridad, sistemas antihurto y etiquetas según el procedimiento establecido por la organización, previo a la entrega del producto al cliente.
	CD3.6 Realizar el empaquetado y/o embalado, en su caso, utilizando el material, forma y técnica según la naturaleza del producto, teniendo en cuenta la estética e imagen corporativa y de acuerdo al procedimiento establecido por la organización.
	CD3.7 Gestionar el cobro telemático, solicitando y/o comprobando los datos personales y del pago del usuario, informando sobre los posibles gastos derivados del servicio, según la normativa aplicable de servicios de pago y el procedimiento establecido por la organización.
	CD3.8 Gestionar la devolución de los productos, procediendo al abono del importe de los mismos y recepcionando el producto de acuerdo con las normas internas establecidas por la organización.
	CD3.9 Ejecutar el control de caja a partir de las operaciones de arqueo y cierre de la misma, detectando posibles desviaciones, descuadres e incidencias, reportando la información y documentación al responsable según el procedimiento establecido por la organización.

Contexto de aplicación

Medios y materiales

Lista de precios. Plan de descuentos. Tabla de intereses para cobros con retraso. Argumentario de cobranzas. Lista de objeciones de pago más frecuentes y cómo gestionarlas. Cartera de clientes según comportamiento de pago. Porfolio de clientes. CRM. Canales de contacto con el cliente para cobranzas: telefonía, e-mail, sms, página web u otros canales. Terminales de telefonía. Técnicas de cobranzas. Documentos: contrato, pedido, factura, pagaré, garantía, u otros.

Información

Manual de aprovisionamiento. Manual de procedimientos y de control de stock. Técnicas de LIFO y FIFO. Técnicas de muestreo y de inventariado. Documentación e información de productos. Manual de descuentos y tabla de operaciones para aplicación de descuentos. Procedimiento/manual de devoluciones e incidencias, merma o pérdida. Procedimiento de inventario en almacén. Guía de manipulación de productos y residuos Logística estática. Técnicas de empaquetado y tipos de packaging. Técnicas de etiquetado, rotulación y procedimientos para actualización de precios, promociones, descuentos, etiquetas, cartelería u otros. Manual de uso de espacios virtuales (página web, redes sociales,

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.------

Asunción, noviembre de 2025

banners, blogs, wikis y otros). Guía de uso de materiales publicitarios. Guía de uso de mecanismos y dispositivos de seguridad y antihurto. Protocolo de actuación ante situaciones de hurto. Protocolo de actuación ante situaciones de robo/asalto. Manual de cobranzas. Guía de gestión para el cobro telemático.

Principales resultados de trabajo

- Líneas personales de actuación para la cobranza, definidas y adecuadas a las características de la organización/empresa.
- Objetivos de cobranzas de las empresas logrados.
- Servicio de calidad en la atención garantizado.
- Técnicas de cobranzas dentro de los márgenes de actuación establecidos por la empresa utilizadas.

Denominación	UC3. Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario.		
Código	UC0320_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de desempeño (CD)		
EC1. Mantener una imagen y etiqueta personal acorde a los estándares de mercado, a la política de la empresa y/o en estrecha relación con el público meta.	CD1.1 Utilizar vestimenta, accesorios e identificatorios adecuados al público meta, al estilo personal o según lo indiquen las políticas de la empresa/negocio.		
	CD1.2 Mantener de forma constante y en todo lugar, una actitud de respeto, cuidado y decoro con clientes, proveedores y/o colegas.		
	CD1.3 Actuar permanentemente con honestidad y responsabilidad cuidando la puntualidad en los horarios acordados y cuidando los intereses, bienes y valores de los clientes.		
	CD1.4 Mostrar interés por el conocimiento de los productos y/o servicios, buscando vincularse permanentemente con los beneficios de modo que excedan las expectativas de los clientes.		
EC2. Proporcionar la información requerida por el cliente, consumidor y usuario a través de los canales de comunicación, adaptando el lenguaje y la forma de comunicación al	CD2.1 Efectuar la primera toma de contacto con el cliente, consumidor y usuario, atendiendo al tratamiento protocolario y respetando las normas establecidas por la organización, en función del canal de comunicación presencial y no presencial -telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales-.		

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

<p>canal utilizado, considerando la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal con el fin de atender su demanda y cumplir sus expectativas.</p>	<p>CD2.2 Solicitar los datos personales, en su caso, de acuerdo al procedimiento establecido por la organización y el canal de comunicación utilizado, registrando la información recibida en las aplicaciones informáticas de gestión de relación con clientes, en sistemas y/o programas utilizados o en las definidas por la organización.</p>
	<p>CD2.3 Obtener la información solicitada de las fuentes correspondientes, utilizando métodos de búsqueda, el manual y/o a través de aplicaciones informáticas de gestión de relación con clientes u otros medios disponibles.</p>
	<p>CD2.4 Proporcionar la información con claridad y exactitud, empleando los canales y herramientas de comunicación online/offline, según los protocolos establecidos por la organización.</p>
	<p>CD2.5 Resolver personalmente (sea presencial o virtual) las demandas solicitadas por el cliente, consumidor y usuario, permitiendo una gestión inmediata según procedimientos establecidos por la empresa/negocio.</p>
	<p>CD2.6 Efectuar la despedida con el cliente, consumidor y usuario, contrastando que las demandas del cliente queden resueltas con preguntas sobre la necesidad de facilitar más información, según el canal utilizado y los protocolos establecidos por la organización.</p>
	<p>CD3.1 Mantener la relación con el cliente, consumidor y usuario durante el proceso postventa, utilizando técnicas de comunicación online/offline (plataformas y/o redes sociales) comprobando su grado de satisfacción, idoneidad y calidad del producto y/o servicio.</p>
<p>EC3.Efectuar el seguimiento postventa del producto y/o servicio vendido, ofertar en su caso, programas y/o acciones de fidelización de clientes, consumidores y usuarios a través de los canales de comercialización (presencial o digital), adaptando el lenguaje y la</p>	<p>CD3.2 Resolver las posibles incidencias en el proceso postventa dentro del ámbito de su responsabilidad, de acuerdo a las normas internas de la organización o derivándolas al nivel jerárquico superior.</p>
	<p>CD3.3 Ofrecer programas y/o acciones de fidelización al cliente, consumidor y usuario, en su caso, premiando con promociones, ofertas, descuentos u otros, la lealtad y vincularle con la marca del producto y/o servicio.</p>

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

<p>forma de comunicación al canal utilizado, según los criterios establecidos por la organización para premiar su lealtad con un sistema de incentivos y vincularle a la marca, producto o servicio adquirido.</p>	<p>CD3.4 Gestionar el programa de fidelización de clientes por medios físicos o digitales ofertados por la organización: e-commerce, redes sociales, Internet, documentación u otros-.</p> <p>CD3.5 Facilitar al cliente, consumidor y usuarios los documentos y/o medios acreditativos del programa/plan de fidelización -tarjeta física, magnética, código, bouchers, flyers u otros-, en su caso, para que acceda a los beneficios ofertados por la organización.</p>
<p>EC4. Tramitar la información y documentación facilitada por el cliente, consumidor y usuario de forma coordinada con el resto del equipo, utilizando aplicaciones de gestión con clientes y técnicas organizativas, según la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios, con el fin de disponer de datos que optimicen costes de gestión y tiempos de acceso.</p>	<p>CD4.1 Registrar la información recibida en las aplicaciones informáticas de gestión de relación con cliente, consumidor y usuario, de forma manual u otros medios, en función de las características de la documentación y de las normas internas de la organización.</p> <p>CD4.2 Clasificar la documentación recibida del cliente, consumidor o usuario de forma manual o por medios informáticos, aplicando técnicas de organización y archivo en función de las características de los documentos y de las normas internas de la organización.</p> <p>CD4.3 Codificar la documentación, en su caso, según los procedimientos establecidos por la organización, generando un justificante de entrada asociado al documento que le identifique y optimice los tiempos en procesos de búsqueda de la información.</p> <p>CD4.4 Almacenar la información registrada y/o clasificada en los dispositivos de seguridad - unidades de memoria externas o internas, ubicaciones de red, servidores, aplicaciones específicas, servicios en la nube, plataformas u otros- o en medios físicos -archivos, armarios, carpetas u otros-, según los medios y procedimientos establecidos por la organización.</p> <p>CD4.5 Gestionar las consultas de clientes, consumidores o usuarios, aplicando los métodos de búsqueda masiva en archivos propios o en la red por los diferentes canales de comunicación empleados, seleccionando aquéllos que generen una respuesta idónea y dote de calidad al servicio prestado.</p> <p>CD4.6 Utilizar las bases de datos de la organización con la información recopilada, de acuerdo con los protocolos internos, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos y defensa de los consumidores y usuarios.</p>

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

<p>EC5 Ejecutar instrucciones de evaluación del grado de satisfacción de los clientes, consumidores y usuarios sobre el servicio prestado, recopilando la información proporcionada según el canal de comunicación, con el fin de optimizar el proceso de gestión y mejorar la calidad del servicio prestado.</p>	<p>CD5.1 Detectar las posibles deficiencias en el servicio prestado, recopilando la información del cliente, consumidor y usuario por medio de encuestas, formularios u otros documentos y/o medios (físicos y/o digitales), según el canal utilizado y los criterios establecidos por la organización.</p>
	<p>CD5.2 Registrar la información recopilada sobre clientes, consumidores y usuarios en las aplicaciones informáticas correspondientes y/o se archivan de forma manual, según los procedimientos establecidos por la organización.</p>
	<p>CD5.3 Contrastar la información recopilada, en su caso, con la archivada sobre informes de satisfacción, documentación con consultas, peticiones, incidencias, reclamaciones, u otra información de la organización.</p>
	<p>CD5.4 Registrar incidencias detectadas durante del proceso de atención al cliente en productos y/o servicios, utilizando los medios y procedimientos establecidos por la empresa/negocio y en su caso, resolviendo según su ámbito de responsabilidad.</p>
	<p>CD5.5 Contrastar las reclamaciones, quejas y/o sugerencias expresadas por los clientes, consumidores y usuarios con la información procedente de las aplicaciones establecidas por la organización, para su posterior tratamiento en la toma de decisiones.</p>
	<p>CD5.6 Utilizar los informes del grado de satisfacción y de las expectativas de los clientes, consumidores y usuarios, incorporando conclusiones y/o aportando propuestas en el ámbito de su responsabilidad, que puedan optimizar la calidad del servicio prestado.</p>
	<p>CD5.7 Cumplir con los estándares de calidad del servicio en su ámbito de responsabilidad, colaborando de forma coordinada con el equipo de trabajo y cumpliendo con las directrices recibidas por la organización.</p>
<p>EC6 Atender las incidencias presentadas por los clientes a través de los diferentes canales de comunicación, en el ámbito de su responsabilidad, con el fin de cumplir las normas internas de la organización y la normativa aplicable de defensa de los consumidores</p>	<p>CD6.1 Identificar la incidencia emitida por el cliente reclamación, queja, sugerencia, devolución de productos, u otros, formulando preguntas que recopilen información, aplicando técnicas de comunicación y manteniendo una escucha activa.</p>
	<p>CD6.2 Asesorar sobre el proceso que ha de seguir en la presentación de la incidencia, ofreciendo posibilidades que faciliten solventar y cumpliendo con los protocolos establecidos por la empresa.</p>

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

y usuarios.	CD6.3 Solicitar al cliente los datos para iniciar la tramitación de la incidencia de acuerdo con el procedimiento establecido, el canal de comunicación utilizado y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.
	CD6.4 Registrar las incidencias formuladas por el cliente cumplimentando la documentación requerida como fuente de información para su posterior análisis, empleando herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente u otros medios (plataformas digitales) que establezca la organización.
	CD6.5 Canalizar la incidencia que sobrepasa la responsabilidad asignada, cumpliendo con el protocolo de la empresa establecido para garantizar su seguimiento.
	CD6.6 Tramitar según responsabilidad asignada, las incidencias, siguiendo criterios de uniformidad, y cumpliendo el procedimiento establecido por la organización.

Contexto de aplicación
Medios y materiales Planes de fidelización de clientes. Argumentario de atención. Cartera de clientes. Porfolio de clientes. CRM (Customer Relationship Management). Canales de contacto con el cliente: publicidad en el punto de venta, telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales. Terminales de telefonía. Técnicas de venta: upselling, cross-selling. Medios de cobro: efectivo, cheque, tarjetas, medios electrónicos, terminales de telefonía móvil, pagos con tecnología (Código QR), aplicaciones informáticas específicas u otros. Documentos de compraventa: contrato, pedido, factura, documentación logística, garantía, u otros. Equipos de embalaje. Elementos de empaquetado: cajas, envases, papeles, cartones, separadores, cercos, bolsas de almohadillado inflables, espumas, redes, blisters y otros elementos.
Información Información general de la organización/empresa: objetivos y argumentario ante quejas, protocolos ante tipos de clientes. Listado y fichas de clasificación de clientes. Manuales de técnica de inteligencia emocional y manejo de la presión. Catálogos de productos y/o servicios e información técnica y de uso o consumo. Listado de precios y ofertas. Órdenes de pedido. Información sobre el sector, marcas, precios, gustos, preferencias, competencias y otros. Bases de datos. Registro de visitas a clientes reales y potenciales. Soportes publicitarios online/offline: folletos, banners, pop ups, correo electrónico, métricas de redes sociales. Contratos de compraventa. Modelo de quejas o reclamaciones. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

Principales resultados de trabajo

Uso de las líneas personales de actuación para la atención al cliente, definidas y adecuadas a las características de la organización/empresa.
Expectativas del cliente durante el proceso de venta a través de los diferentes canales de comunicación obtenidos.
Objetivos de la organización logrados.
Servicio de calidad en la gestión estratégica del cliente garantizado.
Técnicas de negociación con clientes dentro de los márgenes de actuación establecidos por la organización utilizadas.
Máximos clientes alcanzados. Incidencias presentadas por los clientes a través de los diferentes canales atendidos.
Máximos clientes alcanzados. Incidencias presentadas por los clientes a través de los diferentes canales de comercialización atendidas.

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

Marien Peggy Martínez Stark
Viceministra de Educación Superior y Ciencias

Verónica Diana López Benítez
Viceministra de Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

Ficha de Autoridades	
MEC	MTESS
Zulma Patricia Morales Fernández, Coordinadora General Unidad Técnica Interministerial Consejo Nacional de Educación y Trabajo	Alfredo Javier Mongelós Coordinador 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	José Cogliolo Director General Servicio Nacional de Promoción Profesional
Felicia González, 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	
Juan Manuel Arce Leiva, Director General de Asesoría Jurídica	

FICHA TÉCNICA

Familia Profesional: Comercialización y Marketing (COMA).

Perfil Profesional: Comercialización y ventas de productos y/o servicios.

Nivel de cualificación: 2 (dos)

Código del Perfil: COMA0117_2

Grupo de Trabajo de Identificación de Perfiles Profesionales.

- **Aristóteles Fernández,** Consultor Empresa Eductrade.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

- **Tania Quintana**, Coordinación Adjunta, CNET – MEC.
- **Mónica Lezcano**, Unidad Técnica Interministerial, CNET – MEC.
- **María Cristina Corvalán**, SNPP – MTESS.
- **Derlis Cabrera**, SINAFOCAL - MTESS.

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

- **Lourdes Britos**, Especialista de la Línea 3 – Componente 3 – OEI – UE.
- **Aristóteles Fernández**, Consultor - EDUCTRADE.
- **Susana Villarroel**, Consultora metodológica - EDUCTRADE.
- **Diana Enrique**, Apoyo de la Línea 3.

Expertos ocupacionales consultados:

- **Sonia Beatriz Ayala Ortiz**, RETAIL S.A
- **Alessandra Zanotti Cavazzoni**, Manpower Group.
- **Raquel Dentice**, Asociación Py de Centros de Contacto & BPO
- **Irene Martínez de Mendoza**, Cámara Paraguaya de Supermercados
- **María Alejandra Chirife Breglia**, Inmobiliaria del Este S.A.
- **Silvia Trinidad**, Grupo NGO
- **Otmar Arturo Torres Isasi**, Cadena Real S.A.

Participantes Mesa Sectorial:

Por el sector:

- **Luis Ávalos**, Retail SA
- **Nelson Román**, INDUFAR CISA
- **Sandra Orelo**, Asociación Paraguaya de Centros de Contacto y BPO (Apex América Paraguay)
- **Rodrigo Maldonado**, Todo Franquicia S.A.
- **Yeni Pullares**, Alex S.A.
- **María Alejandra Chirife**, IDESA
- **Mirtha Bellasai**, IDESA

Por OEI

- **Lourdes Britos**, OEI – UE.
- **Aristóteles Fernández**, Empresa EDUCTRADE.
- **Diana Enrique**, OEI – UE.

Por MEC

- **Tania Quintana**, Unidad Técnica Interministerial – CNET.
- **Silvia Candia**, Unidad Técnica Interministerial – CNET.
- **Mónica Lezcano**, Unidad Técnica Interministerial – CNET.
- **Emilia Rotela**, Unidad Técnica Interministerial – CNET.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

Por MTESS

- **María Cristina Corvalán**, SNPP
- **Estela Díaza de Rodríguez**, SNPP
- **Fernando Viveros**, SINAFOCAL
- **Derlis Cabrera**, SINAFOCAL
- **Johanna Génez**, SINAFOCAL.

Fecha de validación por Mesa Sectorial: 30/04/2024 – Acta N° 05/2024.

Revisión Metodológica

MEC

- **Aldo Rolón Martí**, Unidad Técnica Interministerial, CNET.
- **Mónica Lezcano de Ruíz Díaz**, Unidad Técnica Interministerial, CNET.
- **Raúl Sosa Saucedo**, Unidad Técnica Interministerial, CNET.
- **Emilia Rotela de Acosta** Unidad Técnica Interministerial, CNET.

MTESS

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

Fecha de cierre de validación del documento: 05/03/2024 – Informe Técnico N° 03/2024.

Equipo Normativo

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

Fecha de cierre del documento: 11/09/2024 – Informe N° 13/2024.

Asunción, Paraguay
2025

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.------

Asunción, noviembre de 2025

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

ANEXO II

**FAMILIA PROFESIONAL
COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA)**

**MÓDULOS FORMATIVOS CORRESPONDIENTES AL
PERFIL PROFESIONAL
Comercialización y ventas de productos y/o servicios**

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 2 (dos)

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

MÓDULOS FORMATIVOS

FAMILIA PROFESIONAL: Comercialización y Marketing (COMA).

PERFIL PROFESIONAL: Comercialización y ventas de productos y/o servicios

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 2 (dos)

UNIDADES DE COMPETENCIA ASOCIADAS

Unidades de Competencia	Código de la Unidad de Competencia
1. Realizar la venta de productos y/o servicios.	UC0318_2
2. Realizar las operaciones auxiliares a la venta.	UC00319_2
3. Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario.	UC0320_2

Módulos Formativos	Carga Horaria	Código del Módulo Formativo
1. Venta de productos y/o servicios.	210	MF0303_2
2. Operaciones auxiliares a la venta.	210	MF0304_2
3. Servicio de atención al cliente /consumidor /usuario.	270	MF0305_2

ASOCIACIÓN ENTRE UNIDADES DE COMPETENCIA Y MÓDULOS FORMATIVOS

Unidades de Competencia	Módulos Formativos	Carga Horaria
Realizar la venta de productos y/o servicios.	Venta de productos y/o servicios	210
Realizar las operaciones auxiliares a la venta	Operaciones auxiliares a la venta	210
Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario	Servicio de atención al cliente/consumidor/usuario	270

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

MODULO FORMATIVO 1	
Nombre del Módulo Formativo	Venta de productos y/o servicios.
Código	MF0303_2
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)
Duración	210 hs.
UC asociada	Realizar la venta de productos y/o servicios.
Objetivo General	
Realizar la venta de productos y/o servicios.	
Resultados de Aprendizaje (RA) y Criterios de Evaluación (CE).	
RA.1. Analizar las líneas de actuación en la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.	
<p>C.E.1.1. Interpretar la información relativa a la organización, el mercado, producto y/o servicio ofertado consultando las fuentes disponibles.</p> <p>C.E.1.2. Preparar el argumentario personal de ventas, los puntos fuertes y débiles, ventajas y desventajas del plan de actuación, en función de los beneficios para el cliente y/o las características de la cartera o portfolio de clientes.</p> <p>C.E.1.3. Clasificar a los clientes según edad, sexo, capacidad de compra, zona geográfica / zona de actuación, temporada/tiempo, medio de contacto.</p> <p>C.E.1.4. Usar datos personales de contacto de clientes como número telefónico, dirección personal, correo electrónico u otros para establecer un plan de visita.</p> <p>C.E.1.5. Definir un plan personal para la actuación comercial (dónde, cuándo y cómo vender a cada segmento) estableciendo metas u objetivos de venta mensuales, quincenales o semanales de acuerdo con los canales de comercialización establecidos por la organización/empresa.</p> <p>C.E.1.6. Explicar el plan de actuación describiendo las metodologías ágiles, la frecuencia del contacto, gestión de tiempos, los objetivos de venta para cada cliente, las condiciones ofertadas, márgenes de negociación y los límites de actuación u otros.</p> <p>C.E.1.7. Usar la base de datos de clientes con la información relevante de cada contacto comercial actualizándola permanente en los registros establecidos.</p> <p>C.E.1.9. Demostrar disposición en la interpretación e identificación de la información técnica y/o cualitativa de clientes.</p>	
RA.2. Analizar las expectativas del cliente durante el proceso de preventa.	
<p>C.E.2.1. Identificar las fases de un embudo de ventas y sus distintas orientaciones durante el proceso de preventa.</p> <p>C.E.2.2. Explicar los diferentes canales de comunicación, presencial y no presencial con clientes en función de su tipología y de acuerdo a sus características.</p> <p>C.E.2.3. Identificar las expectativas del cliente respecto a un producto y/o servicio preestablecido utilizando técnicas de preguntas y/o escucha activa, registrando la información con las aplicaciones informáticas o medios físicos disponibles.</p> <p>C.E.2.4. Registrar por escrito la información emergente del contacto según lo establecen los</p>	

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

lineamientos del área correspondiente.

C.E.2.5. Identificar el lugar y/o sección donde están ubicados los productos y/o la disponibilidad de stock en el caso de establecimientos comerciales, punto de información o servicios solicitados con prontitud.

C.E.2.6. Presentar productos y/o servicios de forma presencial según parámetros establecidos por la empresa.

C.E.2.7 Ofrecer productos y/o servicios a través de medios telefónicos y/o plataformas digitales gratuitas según criterios establecidos por la empresa.

C.E.2.8. Efectuar la despedida (presencial o virtual) al cliente de forma cordial y cercana, tratando de establecer un vínculo que facilite el cierre de la venta mostrando sincero interés por las expectativas de los clientes según estándares proveídos por la empresa.

RA.3. Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

C.E.3.1. Identificar la información derivada de los diferentes canales de comercialización (consultas, y/o pedidos presenciales y no presenciales (digitales) de clientes), de acuerdo a criterios preestablecidos.

C.E.3.2. Identificar la estrategia de venta adecuada a cada tipo de cliente, determinando la fórmula y momento oportuno para abordar la venta de forma eficiente según criterios preestablecidos por la empresa.

C.E.3.3. Mostrar una actitud de apertura, creando un clima apropiado para la venta, basándose en el argumentario de venta o utilizando técnicas comerciales preestablecidas.

C.E.3.4. Describir las políticas de descuentos, promociones, beneficios y/o ventajas de la comercialización de productos/servicios predefinidos.

C.E.3.5. Identificar los modelos de cierre de ventas más empleados en el ámbito comercial, describiendo los elementos críticos de un cierre de la venta efectivo.

C.E.3.6. Informar al cliente sobre las cláusulas del contrato de compraventa según estructura pre establecida.

C.E.3.7. Comunicar el precio final y las condiciones finales de venta/entrega al cliente, informando con transparencia y claridad de los descuentos y recargos correspondiente al producto y/o servicio presentado.

C.E.3.8. Describir la operación de cobro en la venta de productos y/o servicios y sus modalidades para su aplicación en el contexto del negocio.

C.E.3.9. Describir el proceso de entrega de la documentación que acompaña a la venta: factura, documentación logística u otros para su aplicación en el contexto del negocio.

C.E.3.10. Gestionar el packaging o envoltorio del producto establecido según necesidad de criterios acordados.

C.E.3.11. Comunicar en el tiempo, forma y método de la entrega de productos a domicilio

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

según criterios preestablecidos.

C.E.3.12. Demostrar sincero interés por los criterios de satisfacción de los clientes, teniendo en cuenta las preferencias, peticiones y /o acuerdos establecidos en el proceso de venta.

Contenidos formativos

Conceptuales:

Líneas personales de actuación en la venta de productos y/o servicios

- Conocimiento del producto:
 - Información sobre la marca y su industria.
 - Métrica de marketing SOVI de la participación de una marca en el mercado
 - Misión y visión de las marcas
 - Experiencia del cliente.
 - Tipos de productos, características
 - Stock de productos. Layout del almacén
 - Productos/servicios complementarios
 - Tipos de servicios, características.
- Planes de venta, puntos fuertes y débiles, ventajas y desventajas
- Características de la cartera o portafolio de clientes, base de datos
- Plan personal de actuación comercial. Metas u objetivos de venta (mensuales, quincenales, semanales)
- Metodologías ágiles
- Canales de comercialización
- Aplicaciones digitales de cartera de clientes

Atención al cliente durante el proceso de preventas

- Tipología de clientes, características, clusterización de clientes
- Tipología de ventas: preventas, venta directa, ventas consultivas, ventas impulsivas, ventas de relacionamiento social y ventas de reposición.

Venta de productos y/o servicios

- Políticas y procedimientos de ventas
- Técnicas de atracción relacionadas al embudo de ventas
 - Venta consultiva
 - Técnicas de promocionamiento básico de productos/servicios
 - Técnicas de referidos
 - Los 4 pasos del elevator pitch
- Técnicas de interrelación con clientes vinculadas al embudo de ventas
 - Técnicas de indagación y relevamiento de información
 - Comportamiento de compra
- Técnicas de conversión según el embudo de ventas
 - Tasa de conversión
- Técnicas de escucha activa
- Técnicas de negociación

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

- Negociación colaborativa (ganar-ganar)
- Negociación competitiva (ganar-perder)
- Negociación flexible (perder-ganar)
- Negociación evitativa (perder-perder)
- Manejo de objeciones
- Técnicas de cierre de ventas
- Técnicas de rapport
- Métodos de fidelización ventajas, promociones, ofertas y/o descuentos vigentes o futuro
- Cláusulas del contrato de compraventa
- Cierre de venta, documentación factura, documentación logística, entre otros
- Métodos de entrega.

Procedimentales:

Líneas personales de actuación en la venta de productos y/o servicios

- Análisis de la información de la organización, mercado, productos/servicios
- Identificación de las características del plan empresarial
- Aplicación del plan personal de actuación comercial
- Selección de canales de comercialización
- Actualización de base de datos o cartera de clientes
- Utilización de Aplicaciones informáticas
 - Uso de base de datos
 - Geolocalización de clientes
 - Confección de documentos
 - Uso de aplicativos de cálculo básico
 - Uso de aplicativos de gestión de ventas o clientes
 - Uso de Herramientas propias de Internet

Atención al cliente durante el proceso de preventas

- Clasificación o clusterización de clientes
- Control de stock disponible de productos
- Aplicación de Técnicas de atracción
 - Identificación de las consultas de los clientes y su tipología.
 - Aplicación de encuestas breves.
 - Detección de los factores comportamentales repetitivos según historial de ventas.
 - Uso de los 4 pasos de la técnica elevator pitch.
- Aplicación de Técnicas de interrelación con clientes

Venta de productos y/o servicios

- Toma de pedidos de los clientes
- Utilización de técnicas de ventas
- Aplicación del procedimiento de fidelización del cliente
- Aplicación de Técnicas de conversión y cierre de ventas
- Aplicación del Manejo de objeciones
- Aplicación de técnicas de negociación

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

- Aplicación de técnicas de rapport
 - Uso de productos/servicios

Actitudinales:

- Iniciativa e interés por el conocimiento de las ventas
- Valoración y reconocimiento de los aspectos cruciales de un proceso de comercialización.
- Demostración de comportamiento ético en el manejo de distintos escenarios de compraventa.
- Valoración de las acciones preventivas ante situaciones de riesgo.
- Valoración de los riesgos potenciales que puedan ocasionar pérdidas, perjuicios o sobre costos.
- Prolijidad y orden en el manejo de los documentos de alta importancia.
- Respeto y rigurosidad en la aplicación de las normas vigentes y de los procedimientos estandarizados.
- Actitud de trabajo en equipo en la ejecución de labores que requieran de tareas compartidas.
- Respeto y cuidado a los equipos y equipamientos de la organización.
- Demostración de desempeño ejemplar en el cumplimiento personal y colectivo en la aplicación de la ética profesional.

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**
<ul style="list-style-type: none"> - 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	3 años de experiencia laboral

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

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

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

Competencias pedagógicas	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
<i>Laboratorio de informática</i>	40 m ²	80 m ²
<i>Red didáctica al aire libre</i>	Red didáctica al aire libre: 120 m ²	Red didáctica al aire libre: 160 m ²
<i>Depósito de materiales didácticos.</i>	6 m ²	6 m ²
Infraestructuras básicas		
<ul style="list-style-type: none"> - Suministro eléctrico con tomas de corrientes - Iluminación adecuada - Sistema de ventilación - Sistema de aire acondicionado - 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>	<ul style="list-style-type: none"> - 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), para trabajo con o sin computador. - Escritorio y silla para el docente. 	
<i>Depósito de materiales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Estanterías o gabinetes apropiados para el almacenamiento de los equipos y materiales didácticos. 	

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

<i>Laboratorio de informática</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Notebook o PC (docente). - Proyector multimedia. - Pizarra acrílica, pincel y borrador. - Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos. - Sistemas de gestión de bases de datos específicos. - Software de administración y monitoreo. - Herramientas de respaldo y recuperación. - Sillas (una para cada estudiante). - Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes) - Escritorio y silla para el docente o instructor. - Ordenadores con acceso a internet y software de SGBD instalado para las actividades prácticas. - Material de apoyo impreso o digital, como manuales y guías de referencia. - Impresora.
-----------------------------------	--

MÓDULO FORMATIVO 2	
Nombre del Módulo Formativo	Operaciones auxiliares a la venta
Código	MF0304_2
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)
Duración	210 horas
UC asociada	Realizar las operaciones auxiliares a la venta
Objetivo General	
Realizar las operaciones auxiliares a la venta.	
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	
RA.1. Efectuar las operaciones de aprovisionamiento, recepción y control del almacén y/o del punto de venta.	
<p>C.E.1.1. Identificar la diferencia entre órdenes de compra, hojas de pedido, packing list, entre otros documentos</p> <p>C.E.1.2. Identificar la información básica que debe ser contenida en las órdenes de servicio y/o compra de aprovisionamiento, detectando los factores críticos en las solicitudes.</p> <p>C.E.1.3. Aplicar el sistema de muestreo para cargas recibidas reportando incidencias anomalías, desperfectos, etc.</p> <p>C.E.1.5. Verificar precios, descuentos, unidades y operaciones aritméticas realizadas en las propuestas u órdenes de compra/servicio.</p> <p>C.E.1.6. Verificar las devoluciones al proveedor, especificando partidas defectuosas o que no se ajusten al pedido, según el procedimiento establecido por la organización.</p> <p>C.E.1.5. Ubicar la mercancía, identificando el lugar asignado en la documentación logística o en la información derivada de las aplicaciones informáticas, teniendo en cuenta el plano del almacén y layout, de acuerdo a criterios de optimización del espacio disponible.</p>	

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

C.E.1.7. Aplicar los procedimientos de inventario de mercaderías mediante procedimientos manuales o informáticos, detectando las posibles roturas de stock, desabastecimiento u otras incidencias.

C.E.1.8. Comprende el proceso de retiro de los residuos generados por la recepción y manipulación de productos de las zonas de tránsito, depositándolos en los lugares habilitados para su reciclado o para su posterior tratamiento según las normas de gestión.

C.E.1.9. Valorar la importancia de demostrar un desempeño eficiente en el cumplimiento personal y colectivo en la aplicación de procedimientos de inventariado y/o manipulación de mercancías.

RA.2. Ejecutar instrucciones de organización y animación del punto de venta atendiendo a los criterios de optimización de espacios, calidad e imagen de la organización.

C.E.2.1. Identificar los productos a ser trasladados desde almacén al punto de venta según necesidades de reposición utilizando en su caso, los medios de transporte adecuados las características del establecimiento.

C.E.2.2. Reponer productos según comportamiento de venta aplicando técnicas de LIFO/FIFO establecidas por la organización.

C.E.2.3. Posicionar los productos en el punto de venta, estantes, góndolas, islas, mobiliario disponible y/o espacio seleccionado de acuerdo con el planograma o estándar de exhibición establecido por la organización.

C.E.2.4. Aplicar procedimientos de etiquetado de productos de forma manual y/o utilizando el equipo y herramientas de etiquetado específicas -impresoras de códigos de barras, de etiquetas de color, porta etiquetas, código QR u otras- siguiendo procedimientos preestablecidos.

C.E.2.5. Detectar posibles errores de concordancia entre la información de la etiqueta y el producto en el punto de venta según procedimiento establecido.

C.E.2.6. Aplicar procedimientos de actualización de precios, promociones, descuentos, etiquetas, cartelera u otros en el punto de venta, controlando su estado y visibilidad.

C.E.2.7. Verificar la información y las condiciones de los elementos publicitarios de productos y/o servicios ofertados según procedimientos preestablecidos por la organización.

C.E.2.8. Verificar los escaparates, corroborando el estado de los productos y elementos exhibidos, según parámetros establecidos por el área correspondiente.

C.E.2.9. Describir el procedimiento de seguridad; los mecanismos antihurto, dispositivos de protección mecánicos, electrónicos, etc.), carcassas transparentes de seguridad u otros, establecidos por la organización.

C.E.2.10. Describir los protocolos de actuación ante situaciones de hurto, entre otras situaciones en el ámbito de su responsabilidad y según el procedimiento establecido por la organización.

C.E.2.11. Demostrar interés por las buenas prácticas en la animación de puntos de venta teniendo en cuenta los estándares de calidad de la empresa.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

RA.3. Realizar el manejo de valores, medios de pago, documentación, seguridad en caja, arqueo de caja entre otros siguiendo procedimientos determinados.

C.E.3.1. Verificar el funcionamiento de los medios de cobro (lectores de códigos de barras, dispositivos de pago electrónico, etc.) según protocolos de la empresa.

C.E.3.2. Verificar el precio final del/los productos/s pasando el código de identificación del producto y/o servicio código de barras, tarjeta, etiqueta, escáner óptico de precios, lector de código de barras u otros.

C.E.3.3. Realizar la carga manual del código de producto o servicio cuando éste no figure, informando al superior jerárquico en el caso de solicitar soporte.

C.E.3.4. Explicar los pasos de la gestión de cobranzas con medios habituales de pago efectivo, cheques, tarjetas, medios electrónicos, pagos con QR u otros en función del canal de comercialización.

C.E.3.5. Identificar los documentos de venta (factura, factura digital, justificante de entrega, recibo, documentación logística u otros documentos) y corroborar su correspondencia.

CE.3.6. Identificar las técnicas para el manejo de caja y procedimientos para arqueo y cierre utilizando programas informáticos aplicables en caja.

C.E.3.7. Realizar, en un supuesto caso práctico de manejo de valores, de acuerdo al protocolo establecido para:

- el cobro de los productos y/o servicios con los medios habituales de pago;
- el cobro telemático, teniendo en cuenta los datos personales y/o el comportamiento de pago presentado de los usuarios;
- la entrega al cliente de la documentación (factura, factura digital, justificante de entrega, recibo, documentación logística u otros documentos);
- la retirada de los elementos de seguridad, sistemas antihurto y etiquetas.
- el empaquetado y/o embalado según la naturaleza del producto disponible; y
- el control de caja arqueo y cierre de la misma.

C.E.3.8. Valorar las acciones preventivas y de seguridad para el manejo de caudales y/o valores de modo que contribuyan con el logro de los resultados.

Contenidos formativos

Conceptuales:

Operaciones de aprovisionamiento, recepción y control del almacén

- Composición de las órdenes de servicio y de compra.
- Estructura y objetivo de las solicitudes y pedidos de aprovisionamiento.
- Sistema de muestreo y técnicas de inventariado.
- Diferencias entre incidencias, anomalías y desperfectos.
- Estructura y composición de órdenes de compra, hojas de pedido y packing list

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

- Precios, descuentos, promociones
- Criterios y procedimientos para devoluciones
- Planograma de almacén y layout
- Quiebra de stock
- Clasificación de los residuos
- Manipulación de productos y normas básicas de seguridad en el trabajo.

Animación del punto de venta

- Transporte de mercancías
- Procedimientos de seguridad y de la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.
- La exhibición de productos y sus medios
- Diferencia entre estantes, góndolas, islas, mobiliario y escaparates.
- Procedimientos básicos de reposición de productos.
- Precios, promociones, descuentos, etiquetas, cartelería
- Procedimientos básicos etiquetado manual y/o digital.

Manejo de valores

- Medios de cobro (lectores de códigos de barras, dispositivos de pago electrónico)
- Medios habituales de pago -efectivo, cheques, tarjetas, medios electrónicos, pagos con QR u otros
- Procedimientos de empaquetado y/o embalado de productos
- Aspectos principales de la gestión de cobranzas con medios habituales y electrónicos.
- Procedimientos básicos de seguridad de mercancías.
- Protocolos ante situaciones de hurto

Procedimentales

Operaciones de aprovisionamiento, recepción y control del almacén

- Identificación de órdenes de servicio y de compra
- Identificación de órdenes de compra, hojas de pedido y packing list
- Identificación de solicitudes y pedidos de aprovisionamiento
- Aplicación del sistema muestreo y de técnicas de inventariado.
- Identificación de incidencias, anomalías y desperfectos.
- Aplicación de precios, descuentos y/o promociones
- Aplicación de procedimientos de devolución.
- Identificación de planogramas de almacén y layout
- Aplicación de protocolos de actuación ante quiebra de stock
- Clasificación de los residuos
- Manipulación de productos y normas básicas de seguridad en el trabajo.

Animación del punto de venta

- Identificación de los medios de transporte convencionales y no convencionales de mercancías
- Aplicación de los procedimientos de seguridad y de la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.
- Aplicación de parámetros para la exhibición de productos.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

- Identificación de estantes, góndolas, islas, mobiliario y escaparates.
- Aplicación de procedimientos básicos de reposición de productos.
- Uso de etiquetas de precios, promociones, descuentos, etiquetas, cartelería
- Aplicación de procedimientos básicos etiquetado manual y/o digital.
- Aplicación de procedimientos básicos de seguridad de mercancías.
- Aplicación de protocolos ante situaciones de hurto

Manejo de valores

- Identificación de los medios de cobro (lectores de códigos de barras, dispositivos de pago electrónico.
- Identificación de los mecanismos de cobranzas con medios habituales y electrónicos.

Actitudinales:

- Iniciativa e interés por el conocimiento de las gestiones auxiliares de la compra y venta.
- Valoración y reconocimiento de los riesgos de productos.
- Demostración de comportamiento ético en el manejo de valores.
- Valoración de las acciones preventivas ante riesgos en relación al manejo de valores.
- Valoración de los riesgos potenciales que puedan ocasionar pérdidas, mermas, derrames u otro tipo de incidente con productos.
- Prolijidad y orden en el manejo de los documentos de cobranzas.
- Respeto y rigurosidad en la aplicación de las normas vigentes y de los procedimientos estandarizados de cobranzas.
- Actitud de trabajo en equipo en la ejecución de labores de transporte de productos.
- Respeto y cuidado a los equipos y equipamientos de la organización.
- Compromiso de entender y aplicar las medidas básicas de seguridad para la manipulación y/o traslado de productos.
- Demostración de desempeño ejemplar en el cumplimiento personal y colectivo en la aplicación de la ética profesional.

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.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

Perfil del profesional formador		
Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación**
<ul style="list-style-type: none"> - 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	3 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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
Laboratorio de informática	40 m ²	80 m ²
Red didáctica al aire libre	Red didáctica al aire libre: 120 m ²	Red didáctica al aire libre: 160 m ²
Depósito de materiales didácticos	6 m ²	6 m ²
Infraestructuras básicas		
<ul style="list-style-type: none"> - Suministro eléctrico con tomas de corrientes - Iluminación adecuada - Sistema de ventilación - Sistema de aire acondicionado - Accesibilidad universal a los espacios - Extintores y sistemas de seguridad - Conexión a Internet, por cable o red wifi 		

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

Equipamiento de los espacios	
Nombre del espacio	Equipos, mobiliario y materiales
<i>Aula polivalente</i>	<ul style="list-style-type: none"> - 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), para trabajo con o sin computador. - Escritorio y silla para el docente.
<i>Depósito de materiales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Estanterías o gabinetes apropiados para el almacenamiento de los equipos y materiales didácticos.
<i>Laboratorio de informática</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Notebook o PC (docente). - Proyector multimedia. - Pizarra acrílica, pincel y borrador. - Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos. - Sistemas de gestión de bases de datos específicos. - Software de administración y monitoreo. - Herramientas de respaldo y recuperación. - Sillas (una para cada estudiante). - Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes) - Escritorio y silla para el docente o instructor. - Ordenadores con acceso a internet y software de SGBD instalado para las actividades prácticas. - Material de apoyo impreso o digital, como manuales y guías de referencia. - Impresora.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

MÓDULO FORMATIVO 3	
Nombre del Módulo Formativo	Servicio de atención al cliente/consumidor/usuario
Código	MF00XX_2
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)
Duración	270 horas
UC asociada	Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario
Objetivo General	
Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario	
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	
RA.1. Mantener una imagen y etiqueta personal acorde a los estándares de mercado, a la política de la empresa y/o en estrecha relación con el público meta.	
<p>C.E.1.1 Reconocer la importancia de la imagen personal, la vestimenta, accesorios e identificatorios adecuados a cada público meta, al estilo personal o según lo indiquen las políticas de la empresa/negocio.</p> <p>C.E.1.2 Describir las ventajas de mantener de forma constante y en todo lugar, una actitud de respeto, cuidado y decoro con clientes, proveedores y/o colegas.</p> <p>C.E.1.3 Actuar permanentemente con honestidad y responsabilidad cuidando la puntualidad en los horarios acordados y los intereses, bienes y valores de los clientes.</p> <p>C.E.1.4 Mostrar interés por el conocimiento de los productos y/o servicios de la empresa, buscando vincularlos permanentemente con los beneficios de modo que excedan las expectativas de los clientes.</p> <p>C.E.1.5. Demostrar un comportamiento ético en el manejo de informaciones clave de clientes según reglamentos internos predefinidos.</p>	
RA.2. Identificar la información clave de clientes, consumidores y usuarios a través de distintos canales con el fin de atender su demanda y cumplir sus expectativas.	
<p>C.E.2.1. Identificar las distintas formas de contacto con el cliente, consumidor y usuario utilizando el canal de comunicación presencial y/o no presencial -telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales demostrando un manejo ético de la información</p> <p>C.E.2.2. Especificar los medios más eficaces para el registro de la información de clientes, consumidores y/o usuarios según formatos predefinidos describiendo los medios de información formal y no formal, online y offline, según los protocolos preestablecidos.</p> <p>C.E.2.3. Identificar la información clave para clientes, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características del producto y/o servicio - Garantías y aspectos contractuales - Fecha de validez y/o vigencia - Costos, promociones, descuentos, condiciones y tiempos de entrega <p>C.E.2.4. Describir los protocolos para la entrega de documentos informativos a clientes y</p>	

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

entrega de información en plataformas digitales para su aplicación en el contexto del negocio.
C.E.2.5. Resolver personalmente (sea presencial o virtual) las demandas solicitadas por el cliente, consumidor y usuario, permitiendo una gestión inmediata o bien canalizándola al departamento y/o responsable correspondiente, cuando exceda del ámbito de su responsabilidad, según las normas internas establecidas por la organización.

C.E.2.6. Describir los pasos fundamentales para una excelente atención al cliente identificando los pasos críticos de atención personalizada.

C.E.2.7. Describir detalladamente los principales aspectos del manejo de una queja según los procedimientos establecidos por la organización.

RA.3. Identificar los aspectos fundamentales del seguimiento y fidelización de clientes postventa.

C.E.3.1. Identificar los aspectos y características claves de la relación con el cliente, consumidor y usuario a largo plazo (fidelización) utilizando técnicas de comunicación online/offline (plataformas y/o redes sociales).

C.E.3.2. Describir las técnicas de fidelización de mayor impacto teniendo en cuenta indicadores de satisfacción, idoneidad y calidad del producto y/o servicio.

C.E.3.3. Describir las principales incidencias del proceso de postventa dentro del ámbito de su responsabilidad de acuerdo a las normas internas de la organización

C.E.3.4. Definir los tipos de acciones de fidelización al cliente, consumidor y usuario: promociones, ofertas, descuentos, lealtad, etc. a través de medios digitales: e-commerce, redes sociales, Internet, CRM, otros.

C.E.3.5. Describir los medios de acreditación del programa de fidelización de clientes: tarjeta física, magnética, código, bouchers, flyers u otros.

C.E.3.6. Valorar las acciones de fidelización de clientes y su impacto en acciones de venta de modo que respondan a los valores de la empresa.

RA.4. Tramitar la información del cliente, consumidor y usuario, utilizando aplicaciones de gestión con clientes y técnicas organizativas.

C.E.4.1. Interpretar la información recibida en las aplicaciones informáticas de gestión de relación con cliente, consumidor para su aplicación en el contexto del negocio.

C.E.4.2. Clasificar la documentación recibida del cliente, consumidor o usuario de forma manual o por medios informáticos, aplicando técnicas de organización y archivo por clase, período, categoría u otros parámetros establecidos.

C.E.4.3. Codificar la documentación según mecanismos preestablecidos por la organización.

C.E.4.4. Almacenar la información registrada y/o clasificada en los dispositivos de seguridad - unidades de memoria externas o internas, ubicaciones de red, servidores, aplicaciones específicas, servicios en la nube, plataformas u otros- o en medios físicos -archivos, armarios, carpetas u otros-, según los medios y procedimientos preestablecidos.

C.E.4.5. Aplicar modelos y herramientas de búsqueda masiva para atender las consultas de clientes, consumidores, tanto en archivos propios o en la red.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

C.E.4.6. Utilizar la base de datos preestablecida para establecer contacto con clientes según parámetros preestablecidos.

C.E.4.7. Mostrar interés por el conocimiento e identificación de las innovaciones tecnológicas en materia de gestión de clientes.

RA.5. Evaluar el grado de satisfacción de los clientes, consumidores y usuarios sobre el servicio prestado, recopilando información proporcionada.

C.E.5.1. Identificar las deficiencias más comunes en el servicio al cliente recopilando información de los clientes.

C.E.5.2. Aplicar encuestas y/o formularios breves y simples de satisfacción con clientes, consumidores y/o usuarios según los criterios establecidos por la organización.

C.E.5.3. Registrar la información recopilada sobre clientes, consumidores y usuarios en las aplicaciones informáticas correspondientes y/o se archivan de forma manual según procedimientos preestablecidos.

C.E.5.4. Comparar la información recopilada con la archivada de modo a identificar patrones, inconsistencias o contingencias emergentes.

C.E.5.5. Describir los procesos principales de comunicación que se deben establecer para el caso de incidencias que requieran de atención inmediata.

C.E.5.6. Contrastar las reclamaciones, quejas y/o sugerencias expresadas por los clientes, consumidores y usuarios, con informaciones precedentes, para utilizar respuestas preelaboradas.

C.E.5.7. Analizar la información del grado de satisfacción y de las expectativas de los clientes, consumidores y usuarios, realizando conclusiones y/o aportando propuestas en su ámbito de responsabilidad.

C.E.5.8. Mostrar una especial atención al cumplimiento de los estándares de calidad del servicio en su ámbito de responsabilidad según estándares de actuación predefinidos por la empresa.

RA.6. Tramitar las incidencias presentadas por los clientes a través de los diferentes canales de comercialización

C.E.6.1. Identificar la naturaleza de la incidencia emitida por el cliente -reclamación, queja, sugerencia, devolución de productos, u otros, formulando preguntas que recopilen información, aplicando técnicas de comunicación y manteniendo una escucha activa.

C.E.6.2. Transmitir la información al cliente, asesorándole del proceso que ha de seguir en la presentación de la incidencia, ofreciendo posibilidades que faciliten solventarla y cumpliendo con los protocolos establecidos por la organización.

C.E.6.3. Solicitar al cliente los datos para iniciar la tramitación de la incidencia de acuerdo al procedimiento establecido, el canal de comunicación utilizado y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

C.E.6.4. Registrar las incidencias formuladas según los casos presentados a través de formatos preestablecidos.

C.E.6.5. Canalizar al superior jerárquico la incidencia que sobrepasa la responsabilidad asignada, cumpliendo con el protocolo establecido para garantizar su seguimiento.

C.E.6.6. Identificar las responsabilidades, las incidencias, siguiendo criterios de uniformidad de estándares.

C.E.6.7. Demostrar respeto y rigurosidad en la aplicación de los estándares de calidad en el proceso de compraventa y/o logística de entrega.

Contenidos formativos

Conceptuales:

Imagen y etiqueta personal

- Tipo de indumentaria apropiada según tipo de actividad, función, público objetivo o cultura de la organización/empresa. Vestimenta, accesorios.
- Protocolos y etiquetas de imagen personal
- Aspectos de las políticas de etiqueta de una empresa.

Información requerida por el cliente

- Medios de registro de la información de clientes, consumidores y/o usuarios
- Diferencia entre cliente, consumidor y usuario
- Metodología de registro de la información de clientes, consumidores y/o usuarios
- Técnicas de identificación de información clave
- Características del producto y/o servicio
- Canal de comunicación presencial y no presencial -telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales
- Estilos de comunicación presencial y/o no presencial.
- Medios de comunicación formal y no formal
- Garantías y aspectos contractuales
- Fecha de validez y/o vigencia
- Manejo de Costos, promociones, descuentos, condiciones y tiempos de entrega
- Protocolos de manejo de documentos informativos
- Técnicas para responder satisfactoriamente a solicitudes de clientes
- El método Disney en la atención
- El padrón de atención estandarizado.
- Gestión de la queja

Seguimiento postventa

- Las incidencias en el proceso de postventa
- Características claves de la relación con el cliente, consumidor y usuario a largo plazo (fidelización)
- La técnica de las 6 Rs

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

- Plan de fidelización, promociones, ofertas, descuentos
- Herramientas digitales de gestión de clientes: El e-commerce, redes sociales, Internet, CRM, otros.
- Programas de fidelización de clientes y sus medios
- Diferencia entre promociones, ofertas, descuentos, lealtad, etc.

Aplicaciones de gestión con clientes y técnicas organizativas

- Codificación de la documentación y mecanismos de clasificación.
- Dispositivos de seguridad - unidades de memoria externas o internas, ubicaciones de red, servidores, aplicaciones específicas, servicios en la nube, plataformas u otros.
- Base de datos
- Medios de contacto: telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales y otros canales.
- Medios de acreditación del programa de fidelización de clientes: tarjeta física, magnética, código, bouchers, flyers u otros
- Políticas de garantías y aspectos contractuales

Grado de satisfacción de los clientes

- Estructura de Encuestas, formularios u otros documentos y/o medios (físicos y/o digitales) de evaluación de satisfacción de cliente
- Informes de satisfacción, documentación con consultas, peticiones, incidencias, reclamaciones
- Reclamaciones, quejas y/o sugerencias expresadas por los clientes, consumidores y usuarios
- Estándares de calidad del servicio

Atención de incidencias presentadas

- Procedimientos de registro de incidencias detectadas durante del proceso de atención al cliente en productos y/o servicios
- Canales para la tramitación de la incidencia
- Normativa respecto a la defensa del consumidor

Procedimentales

Imagen y etiqueta personal

- Identificación de distintas combinaciones, atuendos y acciones de decoro personal en la atención de clientes
- Utilización de protocolos, padrones o estándares de atención al cliente

Utilización de canales de comunicación de la información requerida por el cliente

- Aplicación de los estilos de comunicación presencial y/o no presencial.
- Uso de la metodología de registro de la información de clientes, consumidores y/o usuarios
- Manejo de las técnicas de identificación de información clave
- Identificación de las características del producto y/o servicio

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

- Aplicación del plan de garantías y aspectos contractuales
- Identificación de fecha de validez y/o vigencia en los aspectos contractuales

Seguimiento postventa

- Resolución de demandas solicitadas por el cliente, consumidor y usuario.
- Manejo de Costos, promociones, descuentos, condiciones y tiempos de entrega
- Aplicación de protocolos de manejo de documentos informativos
- Identificación de los medios de comunicación formal y no formal
- Aplicación de técnicas para responder satisfactoriamente a solicitudes de clientes
- Uso del método Disney en la atención
- Aplicación padrón de atención estandarizado.
- Determinación de las causas habituales de una queja
- Aplicación de la técnica de las 6 Rs
- Identificación de las incidencias en el proceso de postventa
- Uso del Plan de fidelización, de promociones u ofertas/descuentos

Aplicaciones de gestión con clientes y técnicas organizativas

- Uso de herramientas digitales de gestión de clientes: El e-commerce, redes sociales, Internet, CRM, otros.
- Control de los programas de fidelización de clientes y sus medios
- Codificación de la documentación y mecanismos de clasificación.
- Aplicación de los dispositivos de seguridad
- Uso de base de datos

Evaluación de satisfacción de los clientes

- Aplicación de encuestas, formularios de la satisfacción del cliente
- Recopilación de la información proporcionada identificando patrones, inconsistencias o contingencias emergentes en la atención al cliente

Atención de incidencias presentadas

- Aplicación de medidas de prevención de incidentes
- Aplicación de técnicas de coaching y de escucha activa
- Identificación de reacciones impulsivas de los clientes.

Actitudinales:

- Iniciativa e interés por el conocimiento de los programas de fidelización.
- Valoración y reconocimiento de las expectativas y necesidades de los clientes.
- Demostración de comportamiento ético en la atención a clientes.
- Valoración de las acciones preventivas ante quejas y reclamaciones.
- Valoración de los aspectos comunicacionales y emocionales de la gestión de clientes.
- Prolijidad y orden en el manejo de los documentos.
- Respeto y rigurosidad en la aplicación de los protocolos de atención de quejas y reclamaciones.
- Actitud de trabajo en equipo en la ejecución de labores de transporte de productos.
- Respeto y cuidado a los equipos y equipamientos de la organización.

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

- Compromiso de entender y aplicar las acciones referentes a la recuperación de clientes.
- Demostración de desempeño ejemplar en el cumplimiento personal y colectivo en la aplicación de la ética profesional.

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**
<ul style="list-style-type: none"> - 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	3 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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
Laboratorio de informática	40 m ²	80 m ²
Red didáctica al aire libre	Red didáctica al aire libre: 120 m ²	Red didáctica al aire libre: 160 m ²

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

<i>Depósito de materiales didácticos</i>	6 m ²	6 m ²
Infraestructuras básicas		
<ul style="list-style-type: none"> - Suministro eléctrico con tomas de corrientes - Iluminación adecuada - Sistema de ventilación - Sistema de aire acondicionado - 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>	<ul style="list-style-type: none"> - 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), para trabajo con o sin computador. - Escritorio y silla para el docente. 	
<i>Depósito de materiales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Estanterías o gabinetes apropiados para el almacenamiento de los equipos y materiales didácticos. 	
<i>Laboratorio de informática</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Notebook o PC (docente). - Proyector multimedia. - Pizarra acrílica, pincel y borrador. - Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos. - Sistemas de gestión de bases de datos específicos. - Software de administración y monitoreo. - Herramientas de respaldo y recuperación. - Sillas (una para cada estudiante). - Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes) - Escritorio y silla para el docente o instructor. - Ordenadores con acceso a internet y software de SGBD instalado para las actividades prácticas. - Material de apoyo impreso o digital, como manuales y guías de referencia. - Impresora. 	

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

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

Marien Peggy Martínez Stark,
Viceministro de Educación Básica

César Augusto Segovia Villasanti
Viceministro de Trabajo

David Velázquez Seiferheld,
Viceministro de Educación Superior y
Ciencias

Verónica Diana López Benítez
Viceministra de Empleo y Seguridad
Social

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

Felicia González,
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° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

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

Juan Manuel Arce Leiva,
Director General de Asesoría Jurídica

FICHA TÉCNICA

Familia Profesional: Comercio y Marketing (COMA)

Perfil Profesional: Comercialización y ventas de productos y/o servicios.

Nivel de cualificación: 2 (dos)

Módulos Formativos asociados al perfil profesional:

- **Venta de productos y/o servicios.**
- **Operaciones auxiliares a la venta.**
- **Servicio de atención al cliente /consumidor /usuario.**

Grupo de Trabajo de Diseño de Módulos Formativos.

- **Aristóteles Fernández,** Consultor Empresa Eductrade.
- **Tania Quintana,** Coordinación Adjunta, CNET – MEC.
- **Mónica Lezcano,** Unidad Técnica Interministerial, CNET – MEC.
- **María Cristina Corvalán,** SNPP – MTESS.
- **Derlis Cabrera,** SINAFOCAL - MTESS.

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

- **Lourdes Britos,** Especialista de la Línea 3 – Componente 3 – OEI – UE.
- **Aristóteles Fernández,** Consultor - EDUCTRADE.
- **Susana Villarroel,** Consultora metodológica - EDUCTRADE.
- **Diana Enrique,** Apoyo de la Línea 3.

Expertos formativos consultados:

RESOLUCIÓN MTESS N° 1396/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING (COMA), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES - VERSIÓN 1.-----

Asunción, noviembre de 2025

- **Sofía Cáceres kriskovich**, Colegio San Ignacio de Loyola.
- **Matilde Emilce Gimenez**, Colegio Nacional Virgen del Carmen.
- **Esmilda Torres Villaverde**, Colegio Nacional Dr. Pedro P. Peña.
- **Gloria Josefina Mas de López**, Colegio Nacional EMD Paraguari
- **Yeny Rocio González Núñez**, Colegio Nacional EMD Gral José Elizardo Aquino
- **Angela Kim**, CIMA – SINAFOCAL.
- **Estela Díaz de Rodríguez**, SNPP
- **Norma Vera**, OEI.

Fecha de cierre de validación del documento: 07/05/2024 – Informe Técnico N° 13/2024.

Revisión Metodológica

MEC

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

MTESS

- **Estela Díaz de Rodríguez**, SNPP.
- **María Alejandra Rios**, SINAFOCAL
- **Catalina Miltos**, SINAFOCAL
- **Fernando Viveros**, SINAFOCAL

Fecha de cierre de validación del documento: 19/07/2024 – Informe Técnico N° 68/2024.

Equipo Normativo

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

Fecha de cierre del documento: 11/09/2024 – Informe N° 13/2024.

Asunción, Paraguay
2025.