

TERMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACION DE PRESTADOR DE SERVICIOS COMO FACILITADOR CURSO SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE, DENTRO DEL PROYECTO: OPORTUNIDADES PARA EL EMPLEO JUVENIL

1. INFORMACION DEL PROYECTO

Antecedentes:

El proyecto Modelo de Gestión para el Empleo Juvenil es una nueva intervención conjunta entre Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO) y Catholic Relief Services (CRS), como parte de la implementación de la iniciativa oportunidades para el empleo juvenil (OYE) que tendrá un alcance en las principales zonas del país: San Miguel, Santa Ana y el Área Metropolitana de San Salvador, a través de las sedes de la FUSALMO.

Este proyecto se basa en la continuidad de la alianza consolidada entre ambas instituciones, en la cual se han impulsado estrategias de nuestros enfoques de Desarrollo de la Fuerza Laboral Juvenil (WFD, por sus siglas en inglés) y el Fortalecimiento de Capacidades para avanzar en el Liderazgo Local (ALLRight, por sus siglas en inglés), con lo cual se aspira a documentar y sistematizar en un proceso las buenas prácticas para la preparación del empleo juvenil, que FUSALMO implementa para consolidarlas en un modelo de gestión.

Por ello, el proyecto Modelo de Gestión, se enfocará en tres resultados clave para lograr la definición de dicho modelo: el primero, consistirá en la realización de un mapeo de actores, en los principales territorios del país: San Salvador, San Miguel y Santa Ana, cuyo propósito es conocer los diferentes actores que ofrecen servicios de formación profesional e intermediación laboral para jóvenes y de esta manera identificar elementos claves en la formación y qué tipo de servicio ofrecen. El Segundo estará relacionado a un diseño del modelo de empleabilidad juvenil, documentar sus procesos y servicios, sistematizarlos y validarlos con los actores relevantes que participan de las actividades de preparación para el empleo. Y el tercer resultado apuntará a fortalecer una de las aristas clave del proyecto OYE: la vinculación con el Sector Privado, a través de este resultado, FUSALMO implementará actividades de acercamiento y diálogo con representantes de empresas para conocer sus intereses y recibir retroalimentación de los servicios de preparación para el empleo, sensibilizar a los actores privados para innovar sus procesos de contratación para Jóvenes con Potencial y establecer condiciones de desarrollo de formaciones técnicas en alianzas con el Sector Privado para garantizar la contratación de jóvenes que se desempeñen eficientemente.

En la medida que se desarrolle el proyecto del Modelo de Gestión, se proyecta que FUSALMO implemente también un acercamiento con entidades locales para difundir este Modelo de Gestión y promover su réplica con aquellas entidades de formación que estén interesadas en fortalecer o complementar sus implementaciones, para lo cual se espera que posteriormente la FUSALMO juegue un rol importante de asistencia técnica para el fortalecimiento de los servicios de empleabilidad juvenil de otros actores locales.

Ubicación geográfica

El proyecto Modelo de Gestión para el Empleo Juvenil es una nueva intervención conjunta entre FUSALMO y CRS, como parte de la implementación de la iniciativa oportunidades para el empleo juvenil (OYE) que tendrá un alcance en las principales zonas del país San Miguel, Santa Ana y el Área Metropolitana de San Salvador, a través de las sedes de la FUSALMO.

Objetivos:

La prestación de servicios se desarrollará en el marco del proyecto "Oportunidades para el Empleo Juvenil" (OYE), con el que se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

Consolidar un Modelo de Gestión para el Empleo Juvenil con el cual la Fundación disponga de forma sistematizada su modelo de desarrollo de los servicios de empleabilidad orientados a Jóvenes con Potencial, los cuales respondan al fortalecimiento de capacidades para vincularse con el mercado laboral.

2. SERVICIOS REQUERIDOS

Facilitar 80 horas de curso de formación técnica Servicio y atención al cliente, modalidad semipresencial.

3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACION

Objetivo General:

Mejorar las capacidades técnicas para acceder a un empleo a jóvenes del distrito de San Miguel Centro y sus alrededores, específicamente facilitando 80 horas de formación técnica en curso "Servicio y atención al cliente" en modalidad semipresencial, permitiéndoles realizar operaciones administrativas, manejar de manera eficiente técnicas y estrategias para brindar un servicio al cliente de manera profesional, y dominar de manera práctica los elementos de comunicación efectiva, resolución de conflictos, y fidelización de clientes.

Objetivos Específicos:

Facilitar formación técnica del curso en modalidad semipresencial, implementando estrategias de enseñanza que fomenten la motivación en los jóvenes y su participación en el proceso de aprendizaje.

4. ALCANCE GEOGRÁFICO:

Las clases presenciales se impartirán en Fundación Salvador del Mundo, sede de San Miguel y serán requeridas para reforzar competencias técnicas u otras actividades concernientes al logro de los objetivos del curso y por ende del proyecto.

Los beneficiarios directos serán, en su inmensa mayoría, jóvenes (mujeres y hombres) entre 18 y 35 años en educación media o cursando estudios superiores y que residan en San Miguel Centro o distritos aledaños.

5. PRODUCTOS Y ACTIVIDADES

- Facilitar 80 horas de formación técnica en modalidad semipresencial (20 sesiones de lunes a sábado)
- Elaborar informes de actividades, a medio término y al final de la prestación de servicios, conteniendo descripción de actividades formativas desarrolladas, capturas de pantalla (o fotografías) de sesiones de clase y registro de asistencia.

Nº	PRODUCTO	DETALLE	PLAZO DE ENTREGA
1 (único)	Informe 1: incluye: avance curricular, fotografías, historial de avance/notas por participante, creación de recursos y currículo de formación, listados de asistencia, constancias de deserciones.	• Describir detalladamente actividades. • Establecer contenidos desarrollados.	1 semana (después de finalizada la formación)

Forma de presentación de los productos:

Los materiales creados se almacenarán en la nube en formato digital, indicando en los correspondientes informes los enlaces de direccionamiento a su alojamiento.

Otras actividades:

- Apoyar en el proceso de selección de los y las participantes, en el llenado de ficha de inscripción, carta de compromiso y resultados de entrevistas.
- Brindar un seguimiento oportuno y constante que garantice la permanencia de los y las participantes.
- Realizar actividades de aprendizaje según el currículo que promuevan espacios participativos, activos y que garanticen la culminación del proceso.
- Reuniones físicas o virtuales para planificaciones, proceso de corrección de observaciones de parte de las autoridades del proyecto.
- Elaborar y cumplir con entrega de productos y materiales en fecha estipulada

- Dentro del informe deberá de informar sobre situaciones de desvinculación de jóvenes en el proceso de formación.
- Otras actividades concernientes al área que contribuyan al logro de los objetivos del proyecto

Las actividades requeridas en esta consultoría serán realizadas en forma individual garantizando la producción personal esperada según trabajo asignado; sin embargo, deberá realizarse trabajo en equipo para lograr la concordancia con los objetivos de la consultoría.

El trabajo en equipo que se genere responderá jerárquicamente a la Coordinación de Proyectos del área de Formación para el Empleo y la Coordinación del Proyecto de Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO). Si la consultoría lo amerita se sostendrán reuniones con otros consultores contratados en el marco de este proyecto para el desarrollo de sus actividades.

6. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Los fondos provenientes serán financiados por PROYECTO: oportunidades para el empleo juvenil (OYE) financiado por Catholic Relief Services (CRS),

7. PLAZO DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA DEL CONTRATO

El plazo de ejecución de esta consultoría será del jueves 31 de julio al 09 de septiembre de 2025.

8. ADMISIBILIDAD

Únicamente serán admitidas aplicaciones que cumplan con el perfil establecido.

9. PERFIL TÉCNICO REQUERIDO

Perfil profesional:

Graduado o estudiante activo o inactivo de carreras universitarias
Acreditación como facilitador por INSAFORP (de preferencia)

Experiencia y conocimientos:

- Dominio de herramientas informáticas
- Experiencia impartiendo cursos de formación técnica
- Experiencia brindando formación en modalidad virtual
- Experiencia de trabajo de por lo menos de 1 año de entornos virtuales de aprendizaje
- Deseable con experiencia en entornos virtuales orientados a adolescentes y jóvenes
- Uso de plataformas virtuales para la educación tales como: Moodle, Google Classroom, Learn Dash LMS (Wordpress)

Competencias y Habilidades:

- Orientado a resultados
- Proactividad y responsabilidad
- Capacidad de análisis, con habilidad de resolución de problemas.
- Innovador, creativo y motivador
- Alta capacidad para trabajar en equipo
- Buenas relaciones humanas
- Facilidad de expresión, fluidez virtual y escrita
- Empatía
- Buena redacción y ortografía
- Buena organización calendarización, tiempo de desarrollo y producción.

10. PARÁMETROS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterio	Puntaje
Perfil técnico	100%

Criterios de evaluación de componentes técnicos:

ITEM	CONCEPTO	PUNTAJE MAXIMO ELEGIBLE	PUNTAJE PARCIAL POR CATEGORIA	PONDERACIÓN PARA PUNTAJE POR CATEGORÍA
1.0	Perfil profesional	30	30	
1.2	Graduado universitario con certificaciones			30
1.3	Estudiante universitario con certificaciones			20
1.4	Estudiante universitario sin certificaciones			0
2.0	Experiencia y conocimiento	40	40	
2.1	Más de 3 años de experiencia			40
2.2	Entre 2 y 3 años de experiencia			30
2.3	Entre 1 y 2 años de experiencia			20
2.4	Menos de 1 año de experiencia o sin experiencia			10
3.0	Competencias y habilidades	30	30	
3.1	Cumple el total de las competencias requeridas			30

3.2	Cumple con el 75% de las competencias requeridas			20
3.3	Cumple con menos del 50% de las competencias requeridas			10
	TOTAL	100		

11. CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

- Documentos administrativos:
- Hoja de vida actualizada
- Títulos y atestados
- Copia de número de cuenta Bancaria, con nombre completo del banco

12. REQUISITOS LEGALES PARA PODER SER CONTRATADO:

- Documento Único de Identidad
- Homologación de NIT
- Constancia de Antecedentes Penales (en original)
- Solvencia de la Policía Nacional Civil (en original)

13. CONSULTAS Y ACLARACIONES:

Para remitir consultas y solicitar aclaraciones respecto a los presentes términos de referencia, escribir al correo servicios.profesionales@fusalmo.org con fecha límite el lunes 14 de julio de 2025.

14. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA:

La fecha para envío de la aplicación a esta consultoría será hasta el lunes 14 de julio de 2025 y deberá ser remitida al correo electrónico: servicios.profesionales@fusalmo.org

15. CONDICIONES Y FORMAS DE PAGO:

La modalidad de la contratación es servicios profesionales, al monto se le efectuará la retención correspondiente de Impuesto sobre la Renta e IVA, cuando corresponda.

Se efectuará desembolso contra entrega de productos haciendo un total de USD \$ 1,200.00 dólares, en un pago, según el siguiente detalle:

N°	PRODUCTO	MONTO	FECHA ÚLTIMA DE ENTREGA	CONDICIÓN
1	Informe 1: incluye: avance curricular, fotografías, historial de avance/notas por participante, creación de recursos y currículo de formación, listados de asistencia, constancias de deserciones.	\$1,200 (100%)	09 de septiembre de 2025	Visto bueno de: -Coordinación Administrativa FUSALMO San Miguel -Apoyo técnico FUSALMO San Miguel

16. CLÁUSULAS DE CUMPLIMIENTO:

- Los materiales o productos entregados deberán tener el visto bueno de aprobación de la Coordinación Administrativa y apoyo técnico en Fundación Salvador del Mundo FUSALMO San Miguel.
- Entrega de informe final, el cual deberá ser aprobado por Coordinación Administrativa y apoyo técnico en Fundación Salvador del Mundo FUSALMO San Miguel.
- Todo lo que se elabore en esta consultoría será de propiedad intelectual de FUSALMO.
- La no participación a talleres, capacitaciones o actividades de otra índole, relacionadas con la consultoría, será considerada como incumplimiento del calendario de trabajo por parte del consultor.
- Se requiere el cumplimiento del o la consultora en procesos de formación interna obligatorios como políticas o procedimientos para el desarrollo óptimo de sus funciones.
- De no cumplirse con la meta de graduados, se pagará los servicios profesionales al facilitador/a toda vez se justifique la salida/deserción del curso a los jóvenes y se evidencie un seguimiento brindado como: llamada telefónica, mensajería; para evitarla su deserción, entre las razones de peso podrá considerarse: enfermedad que inhabilite la continuidad educativa, obtención de empleo formal o informal, falta de conectividad, compromisos familiares u otros.

17. APLICACIÓN DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES

El prestador de servicios se compromete a firmar y cumplir todas las políticas relacionadas a la protección y buen trato de niñas, niños y adolescentes mientras dure la prestación de servicios profesionales.

A-Compromiso con las Políticas de Protección

1. Los prestadores de servicios deberán cumplir con la Política de salvaguardia y el código de ética y conducta FUSALMO.
2. La Política de Salvaguardia de FUSALMO incluye, pero no se limita a Protección de Derechos Humanos, Protección frente a hechos de EAS, Trata de personas y cualquier otro tipo de violencia contra las NNAJ. Los prestadores de servicios deberán familiarizarse y adherirse a esta política durante toda la duración del contrato.

B-Implementación de Procesos de Salvaguardia.

1. Los Prestadores de servicio deberán acatar lineamientos establecidos y relacionados en la política de Salvaguardia. La socialización de la Política de Salvaguardia deberá estar completada antes de comenzar con las actividades de la prestación de servicios.
2. Los Prestadores de servicio deben implementar procesos de salvaguardia efectivos en el desarrollo y ejecución del proyecto. Esto incluye la identificación y gestión de riesgos potenciales relacionados con la seguridad y el bienestar de todas las personas involucradas, así como la garantía de prácticas éticas y transparentes en la gestión de la información y los recursos.
3. En caso de ser seleccionado, autorizo a FUSALMO a llevar a cabo las investigaciones necesarias, incluyendo la comprobación de referencias y, si lo permitiera la ley, la consulta de antecedentes o registros penales, como muestra del compromiso con la política de Salvaguardia, el código de ética y conducta y procedimientos de información anteriormente referidos.