

TERMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACION DE PRESTADOR DE SERVICIOS COMO INSTRUCTOR DE AREA TECNICA ATENCIÓN AL CLIENTE CON ESPECIALIDAD EN TURISMO, EN EL MARCO DEL PROYECTO:

“JOVENES CREANDO FUTURO”

SEDE SOYAPANGO

1. INFORMACION DEL PROYECTO

Antecedentes:

El mercado laboral de El Salvador presenta problemas estructurales relativos al acceso a empleos dignos y/o de calidad. Esta realidad afecta directamente a las personas de 18 a 29 años, cuya inclusión laboral se dificulta especialmente por la discontinuidad de su educación formal y por las pocas o nulas oportunidades de capacitación laboral. Actualmente, el mercado laboral en el país ha mostrado inclinación por la capacitación para el trabajo, que integre los componentes de innovación y tecnología en sus metodologías. Los perfiles de aquellas personas que finalizan con éxito estos cursos especializados son altamente solicitados dentro del mercado laboral en el país. Sin embargo, la escasa oferta de formación técnica con enfoque innovador es una limitante que la población enfrenta para insertarse en el mercado laboral.

FUSALMO con su amplia trayectoria en la ejecución de proyectos sociolaborales, a través del proyecto “Jóvenes Creando Futuro” busca impactar positivamente en las personas con su inclusión en el mundo laboral que exige especialización en nuevas tecnologías, fortalecimiento de capacidades en habilidades técnicas, orientación para el empleo y habilidades para la vida, promoviendo la competitividad de sus perfiles, ampliando sus oportunidades de vincularse laboralmente en puestos de trabajo formales, protegiendo y fomentando sus derechos laborales.

En esta línea DAI adjudica este Acuerdo de Subvención con base en la aplicación remitida por escrito por la Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO) el 13 de mayo de 2024. Posterior a la remisión de observaciones y comentarios por parte del Comité de Evaluación Técnica asignado y, posterior a la recepción de las versiones de la aplicación

revisadas y actualizadas por el Subvencionado, la aplicación final y sus anexos se aceptaron el 07 de octubre de 2024.

Objetivos:

Objetivo General: Desarrollar procesos de formación técnica, habilidades para la vida y orientación laboral, en respuesta a la demanda del mercado laboral, contribuyendo a construir oportunidades de inclusión laboral para personas en situación de vulnerabilidad, potenciales migrantes y/o personas migrantes retornadas, colectivo LGTBIQ+ y personas con discapacidad, en las zonas central y occidental de El Salvador.

Objetivo Específico 1: Adaptar los cursos a las necesidades del mercado laboral.

Objetivo Específico 2: Establecer alianzas estratégicas con el sector privado, para promover oportunidades de empleo y/o planes de carrera para los participantes del proyecto.

Objetivo Específico 3: Sensibilizar a las empresas del sector privado en el diseño o actualización de políticas y/o prácticas inclusivas, incluyendo el desarrollo de planes de carrera o trayectorias profesionales para jóvenes vulnerables y personas migrantes retornadas.

Objetivo Específico 4: Llevar a cabo programas de formación técnica y de habilidades para la vida para 250 personas con el fin de desarrollar un conjunto holístico de competencias para las poblaciones vulnerables.

2. SERVICIOS REQUERIDOS

Facilitar 80 horas de formación técnica integral de Atención al Cliente con Especialidad en Turismo I en modalidad presencial.

3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

La prestación de servicios se desarrollará en el marco del proyecto “Jóvenes Creando Futuro” con el que se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

Objetivo General:

- Diseñar una oferta de formación integral que se adapte a las necesidades del mercado laboral y sea flexible para atender las demandas de las juventudes en

contextos vulnerables, promoviendo la prevención de la violencia y facilitando oportunidades de inclusión social y laboral para los jóvenes.

Objetivos Específicos:

- Desarrollar un curso de formación técnica de Atención a Cliente con especialidad en Turismo con un enfoque integral, implementado en modalidad presencial, que fortalezca la resiliencia psicosocial de jóvenes en situaciones de alta vulnerabilidad social, con una duración total de 80 horas de capacitación, seis horas diarias de lunes a viernes
- Implementar formación técnica con enfoque integral, que facilita las oportunidades de inserción laboral de los jóvenes participantes, para su desarrollo profesional y mejora de condiciones económicas en sus familias.

4. ALCANCE GEOGRAFICO

Los servicios profesionales serán brindados en el contexto de la sede FUSALMO Soyapango. La presencialidad será requerida para llevar a cabo las sesiones de formación técnica del curso, así como para realizar reuniones de planificación, atender el proceso de corrección de observaciones realizadas por las coordinaciones del proyecto y desarrollar otras actividades relacionadas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos establecidos, según lo requiera cada caso.

5. PRODUCTOS Y ACTIVIDADES

- Facilitar 80 horas de formación técnica en modalidad presencial, desarrollado en 6 horas diarias presenciales de lunes a viernes
- 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.

N°	PRODUCTO	ACTIVIDAD	PLAZO DE ENTREGA
1	Producto 1: Informe del desarrollo de la formación, conteniendo descripción de actividades formativas desarrolladas, fotografías de sesiones de clase, control de registro de asistencia, comprendiendo el 100% de la formación (80 horas). Será necesario para el pago haber finalizado con el grupo de 25 jóvenes o en su defecto evidenciar deserciones fuera de su alcance(trabajo, salud, cuidado familiar entre otros)	<p>Describir detalladamente actividades.</p> <p>Establecer contenidos desarrollados.</p>	3 semanas

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:

- 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 la coordinación 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 al Técnico de Gestión y Supervisión de Formación y, según sea requerido, a la Coordinación de Proyectos, 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.

FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Proyecto “Jóvenes Creando Futuro” financiado por DAI

6. PLAZO DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA DEL CONTRATO

El plazo de ejecución de esta consultoría será del 19 de septiembre de 2025 al 8 de octubre de 2025

7. ADMISIBILIDAD

Únicamente serán admitidas aplicaciones que cumplan con el perfil establecido.

8. PERFIL TÉCNICO REQUERIDO

Perfil profesional:

- Licenciatura en Administración de Empresas, Contabilidad, Finanzas o áreas afines.
- Experiencia que valide la expertis de formación para Cajero Bancario/Comercial.

- Certificaciones o cursos especializados en gestión bancaria, manejo de efectivo, atención al cliente o temas relacionados serán un plus

Experiencia Profesional:

- Experiencia mínima de 2 años en el sector bancario, preferiblemente desempeñándose como cajero bancario o en áreas relacionadas con operaciones comerciales.
- Conocimiento práctico de procesos operativos, manejo de sistemas bancarios, normativas financieras, y políticas de seguridad en el manejo de dinero.
- Experiencia en atención al cliente y resolución de conflictos en entornos financieros.

Conocimientos Técnicos:

- Manejo de herramientas tecnológicas bancarias (software de caja, plataformas transaccionales).
- Habilidades en conteo, detección de billetes falsos, arqueo de caja y conciliaciones bancarias.
- Familiaridad con regulaciones locales en temas financieros y bancarios, incluyendo prevención de fraudes y lavado de dinero.

Habilidades:

- Excelentes habilidades de comunicación y empatía para formar y motivar a los participantes.
- Capacidad para trabajar con grupos diversos y transmitir conocimientos de manera clara y práctica.
- Enfoque en atención al cliente y solución de problemas en entornos comerciales.

Disponibilidad y Responsabilidad:

- Disponibilidad para impartir talleres presenciales y/o virtuales según lo requiera el programa.
- Puntualidad, compromiso y disposición para apoyar el aprendizaje continuo de los participantes.

9. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN

Parámetros y criterios de evaluación:

Criterio	Puntaje
Perfil técnico	100%

Criterios de evaluación de perfil técnico:

ITEM	CONCEPTO	PUNTAJE MAXIMO ELEGIBLE	PUNTAJE PARCIAL POR CATEGORIA	PONDERACIÓN PARA PUNTAJE POR CATEGORÍA
1.0	Perfil profesional	40	40	
1.1	Maestría en áreas relacionadas: Finanzas, Contabilidad, Administración, o un campo afín al sector bancario			40

ITEM	CONCEPTO	PUNTAJE MAXIMO ELEGIBLE	PUNTAJE PARCIAL POR CATEGORIA	PONDERACIÓN PARA PUNTAJE POR CATEGORÍA
1.2	Licenciatura en un campo relacionado: Administración de Empresas, Finanzas, Contabilidad, o áreas similares			30
1.3	Técnico en un área afín: Certificado como Técnico Bancario, Administrativo, o equivalente (20 puntos).			20
1.4	Sin título académico formal, pero con experiencia relevante comprobable:			10
2.0	Experiencia y conocimiento	30	30	
2.1	Más de 5 años de experiencia			30
2.2	Entre 3 y 5 años de experiencia			20
2.3	Entre 1 y 3 años de experiencia			10
2.4	Menos de 1 año de experiencia o sin experiencia previa			0
2.4	Menos de 1 año de experiencia o sin experiencia			0
3.0	Competencias y habilidades	30	30	
3.1	<p>Cumple con todas las competencias requeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de sistemas bancarios (software de caja, plataformas transaccionales). • Conocimiento en detección de billetes falsos, arqueo de caja y conciliaciones. • Conocimientos en normativas bancarias y prevención de fraudes. 			30

ITEM	CONCEPTO	PUNTAJE MAXIMO ELEGIBLE	PUNTAJE PARCIAL POR CATEGORIA	PONDERACIÓN PARA PUNTAJE POR CATEGORÍA
	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades pedagógicas y manejo de grupos. Excelentes habilidades de atención al cliente 			
3.2	Cumple con el 75% de las competencias requeridas			20
3.3	Cumple con menos del 75% de las competencias requeridas			10
	TOTAL	100		

10. CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA APLICACIÓN

Documentos administrativos:

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

11. 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)

12. 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 viernes 20 de diciembre de 2024.

13. PRESENTACIÓN DE LA APLICACIÓN

La fecha para envío de la aplicación a esta consultoría será hasta el viernes 10 de enero de 2025 y deberá ser remitida al correo electrónico: servicios.profesionales@fusalmo.org

14. CONDICIONES Y FORMA DE PAGO

La modalidad de la contratación es servicios profesionales, a estos montos se le efectuarán las retenciones correspondientes de Impuesto sobre la Renta e IVA, cuando corresponda. Se efectuará desembolso contra entrega de productos haciendo un total de USD \$ 1200.00 dólares, en un pago único, según el siguiente detalle:

N°	PRODUCTO	MONTO	FECHA DE ENTREGA	CONDICIÓN
1	Producto 1: Informe del desarrollo de la formación, conteniendo descripción de actividades formativas desarrolladas, fotografías de sesiones de clase, control de registro de asistencia, comprendiendo el 100% de la formación (80 horas). Será necesario para el pago haber	\$1200 (100%)	8 de octubre de 2025	Visto bueno del Técnico de Gestión y Supervisión de Formación y la Coordinación de Proyectos.

N°	PRODUCTO	MONTO	FECHA DE ENTREGA	CONDICIÓN
	finalizado con el grupo de 25 jóvenes o en su defecto evidenciar deserciones fuera de su alcance(trabajo, salud, cuidado familiar entre otros)			

Cláusulas de cumplimiento:

- Los materiales o productos entregados deberán tener el visto bueno de aprobación del Técnico de Gestión y Supervisión de Formación y la Coordinación de Proyectos.
- Entrega de informes de avance y final, conteniendo descripción de actividades formativas desarrolladas, capturas de pantalla (o fotografías) de sesiones de clase y registro de asistencia, los cuales deberá ser aprobado por el Técnico de Gestión y Supervisión de Formación y la Coordinación de Proyectos.
- 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.

15. 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.

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.