

**TÉRMINOS DE REFERENCIA  
CONTRATACION DE SERVICIO PROFESIONALES  
PROYECTO "JOVENES CREANDO FUTURO"  
BRÜCKE LE PONT**

**Facilitador/a Ejecutivo de atención al cliente y ventas por canales digitales.**

**I. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION**

Fase V, en su tercer año del proyecto "jóvenes Creando Futuro" Brücke Le pont enfocado en garantizar el aprendizaje y competencias a los jóvenes beneficiarios a través de cursos formativos permitiéndoles el acceso al mundo laboral a corto plazo.

**II. SERVICIOS REQUERIDOS**

Prestación de servicios profesionales como facilitador "Ejecutivo de atención al cliente y ventas por canales digitales" para jóvenes entre 18 a 29 años del municipio de Soyapango y aledaños.

**III. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**

**Objetivo general:**

Garantizar el aprendizaje y adquisición de competencias para acceder a un empleo en el área de atención al cliente y televentas a los jóvenes participantes del proyecto en modalidad presencial.

**Objetivos Específicos:**

- Facilitar formación técnica del curso "**Ejecutivo de atención al cliente y ventas por canales digitales**" capacitando a los participantes en el uso y manejo de herramientas y documentos concernientes al área como: Ejecutivo de atención al cliente, servicio al cliente, televentas, entre otros

**IV. ALCANCE GEOGRÁFICO**

El facilitador debe impartir 20 sesiones semipresenciales a partir del martes 28 de abril al viernes 29 de mayo de 2026, desarrollando sesiones de 4 horas c/u al día, cumpliendo 80 horas en el periodo establecido (de lunes a viernes).

Las clases presenciales se impartirán en Fundación Salvador del Mundo, sede de Soyapango.

**PRODUCTOS Y ACTIVIDADES**

Facilitar 80 horas de formación técnica en modalidad semipresencial.

Elaborar y presentar un único informe contra producto de acuerdo con la prestación de servicios y actividades realizadas con el total de 80 horas se detalla a continuación:

Descripción	Entregables	Monto	Fecha última de entrega
Producto 1	Informe único: incluye: avance curricular, fotografías, historial de avance/notas por participante, creación de recursos y currículo de formación, listados de asistencia, constancias de deserciones.	\$800.00	05 de junio de 2026

### **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.

### **ACTIVIDADES PRINCIPALES:**

- ✓ Diseño o actualización de temario/currículo educativo a utilizar.
- ✓ Facilitar y dar seguimiento a los procesos educativos relacionados al desarrollo de competencias y habilidades en: facilitador virtual, facilitador áreas de atención al cliente presencial, televentas, call center español.
- ✓ Elaboración de material didáctico correspondiente a cada sesión.
- ✓ Elaboración de cartas didácticas concernientes a la formación técnica.
- ✓ Seguimiento a la asistencia de todos los beneficiarios, logrando que por lo menos el 90% de jóvenes inscritos finalice la formación.
- ✓ Facilitación de al menos 1 sesión semanal en modalidad presencial.
- ✓ Realizar actividades de aprendizaje según el currículo que promuevan espacios participativos, activos y que garanticen la culminación del proceso.
- ✓ Reuniones para planificaciones, proceso de corrección de observaciones de parte de las autoridades del proyecto físicas o virtuales.
- ✓ Elaborar y cumplir con entrega de productos y materiales en fecha estipulada
- ✓ Realizar informe final de la consultoría, en los que se incluirá capturas de pantalla y/o fotografías de las sesiones de clase y otras actividades realizadas. También deberá de informar sobre situaciones de desvinculación de jóvenes en el proceso de formación.

### **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.
- ✓ Reuniones físicas o virtuales para planificaciones, proceso de corrección de observaciones de parte de las autoridades del proyecto.
- ✓ 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 operativa del proyecto de Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO).

## **VII. FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

Los fondos provenientes serán financiados por El Proyecto "Jóvenes Creando Futuro" Brücke Le pont.

## **V. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

El plazo de ejecución de esta consultoría será a partir del martes 28 de abril al viernes 05 de junio de 2026

## VI. PLAZO DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA DEL CONTRATO

Un mes, con un total de 20 sesiones semipresenciales, con 4 horas c/u de acuerdo con detalles siguientes: lunes a viernes de 1:00 pm a 5:00 pm

## VII. ADMISIBILIDAD

Se permitirá la recepción de información de toda aquella persona natural, con experiencia facilitando cursos en el área de estilismo enfocados a la enseñanza para la inserción laboral y de preferencia con certificaciones nacionales o internacionales.

## VIII. PERFIL TÉCNICO REQUERIDO

Detallados a continuación:

CANTIDAD	SERVICIO REQUERIDO
1 facilitador/a	<p><b>FORMACION ACADEMICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Profesional de carreras universitarias como: Licenciatura en administración de empresas, Marketing digital, mercadeo o relacionadas</li> <li>○ Acreditado por INSAFORP (de preferencia)</li> <li>○ Se valorará posgrados o maestría en áreas relacionadas.</li> </ul> <p><b>EXPERIENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mínima de 3 años facilitando clases con temáticas en el área de atención al cliente y/o ventas con manejo de metodologías de enseñanza</li> <li>○ Experiencia profesional en áreas iguales o similares a la facilitación.</li> <li>○ Experiencia en trabajo con población juvenil.</li> </ul> <p><b>CONOCIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Facilitación y creación de recursos educativos</li> <li>○ Facilitación de cursos virtuales y presenciales</li> <li>○ Dominio de plataformas de reuniones virtuales (indispensable)</li> <li>○ Manejo grupos y elaboración de planificación didáctica, asistencias y cuadros de notas, así como redacción de informes.</li> <li>○ Dominio y uso de herramientas y productos específicos del área formativa</li> <li>○ Conocimientos actualizados en el área a facilitar.</li> <li>○ Conocimientos avanzados en ofimática. (Word, Excel, PowerPoint)</li> </ul> <p><b>COMPETENCIAS Y HABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Orientado a resultados</li> <li>○ Proactividad y responsabilidad</li> <li>○ Capacidad de análisis, con habilidad de resolución de problemas.</li> <li>○ Innovador, creativo y motivador</li> <li>○ Alta capacidad para trabajar en equipo</li> <li>○ Buenas relaciones humanas</li> <li>○ Facilidad de expresión, fluidez virtual y escrita</li> <li>○ Empatía</li> </ul>

## XI. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN

Parámetros y criterios de evaluación

Criterio	Puntaje
----------	---------

Perfil técnico	100%
----------------	------

## IX. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE COMPONENTES TÉCNICOS

ITEMS	CONCEPTO	PUNTAJE M AXIMO ELEGIBLE	PUNTAJE PARCIAL POR CATEGORIA	PONDERACI ÓN PARA PUNTAJE POR CATEGORÍA
<b>1.0</b>	<b>Perfil profesional</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	
1.2	Graduado universitario con acreditaciones, posgrados y/o maestría			30
1.3	Graduado universitario			20
1.4	Estudiante universitario			10
<b>2.0</b>	<b>Experiencia y conocimientos</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	
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			10
<b>3.0</b>	<b>Competencias</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	
3.1	Cumple el total de las competencias requeridas			30
3.2	Cumple con el 70% de las competencias requeridas			20
3.3	Cumple con el 30% de las competencias			10
		<b>100%</b>		

## XII. CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

### Documentos Administrativos

- Hoja de vida actualizada
- Títulos y atestados
- Documentos personales (DUI, NIT Homologado, tarjeta de contribuyente (si aplica), otros)

## XIII. 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)

## XIV. CONSULTAS Y ACLARACIONES:

Para remitir consultas y solicitar aclaraciones respecto a los presentes términos de referencia, escribir al correo [servicios.profesionales@fusalmo.org](mailto:servicios.profesionales@fusalmo.org) con fecha límite el viernes 17 de abril de 2026

**XV. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA:**

Interesados Favor enviar su documentación de Currículum Vitae con atestados a la dirección electrónica: [servicios.profesionales@fusalmo.org](mailto:servicios.profesionales@fusalmo.org) especificando y la fecha para envío de la aplicación a esta consultoría será hasta el lunes 20 de abril de 2026

**XVI. 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 del producto haciendo un total de USD \$ 800.00 dólares, en un pago, según el siguiente detalle:

Nº	PRODUCTO	MONTO	FECHA ULTIMA DE ENTREGA	CONDICIÓN
1	Producto único: Informe de avance conteniendo descripción de actividades formativas desarrolladas, capturas de pantalla (o fotografías) de sesiones de clase, registro de asistencia, comprendiendo 100% de la formación (80 horas).	\$800.00 (100%)	05 de junio de 2026	Visto bueno de Coordinación de Proyectos del área de Formación para el Empleo y Coordinadora operativa del Proyecto.

**XVII. CONTRAPARTE TÉCNICA:**

La supervisión institucional al prestador de servicio profesionales será por medio de Coordinación Técnica operativa del proyecto.

**Cláusulas de cumplimiento:**

- Los materiales o productos entregados deberán tener el visto bueno de aprobación de la Coordinación de Proyectos del área de Formación para el Empleo y la coordinación operativa del Proyecto, de Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO).
- Entrega de informe final, el cual deberá ser aprobado por la Coordinación de Proyectos del área de Formación para el Empleo y la Coordinación operativa del Proyecto, de Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO).
- 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.

**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**

Los prestadores de servicios deberán cumplir con la Política de salvaguardia y el código de ética y conducta FUSALMO.

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.**

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.

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.