

## TERMINOS DE REFERENCIA

### PROYECTO BRUCKE LE PONT- JOVENES CREANDO FUTURO FACILITADOR / A INGLÉS PARA CALL CENTER

#### I. ANTECEDENTES

Fase III del proyecto Conexión que se enfoca en la ejecución de cursos de inglés para la población que vive en zonas de riesgo del gran San Salvador.

#### II. SERVICIOS REQUERIDOS

Prestación de servicios profesionales como facilitador de Curso Básico de Inglés para jóvenes de bachillerato.

#### III. OBJETIVO.

Garantizar el aprendizaje y la adquisición de las competencias necesarias a jóvenes beneficiarios del proyecto sobre como desenvolverse en el rubro de call center, creando y preparando los recursos didácticos, actualización y adecuación curricular así como desarrollo de las clases semipresenciales en la sede de FUSALMO Soyapango, permitiéndoles el acceso al mundo laboral, en el rubro de call center, a corto plazo.

**3.1. Objetivo general:** Facilitar y perfeccionar el aprendizaje y la adquisición de competencias necesarias en el idioma inglés a jóvenes beneficiarios del proyecto fortaleciendo las habilidades relacionadas al idioma inglés, específicamente en la facilitación del curso de inglés para call center.

**3.2. Objetivo específico:** preparar el material didáctico, actualización curricula y desarrollo de las clases presenciales en la sede de FUSALMO Soyapango, permitiéndoles el acceso a la adquisición de un nuevo idioma de forma práctica e interactiva enfocada en el área de call center.

#### IV. ALCANCE GEOGRAFICO

25 clases con 4 horas c/u; del 12 de agosto al 12 de septiembre del 2024, (2 sesiones presenciales, los martes y los jueves de 12:30 a 4:30 p.m. Impartiendo las clases presenciales en FUSALMO, Soyapango y los lunes, miércoles, viernes y sábado de forma virtual, en el horario de 1:00 a 5:00 p.m.

#### V. METODOLOGIA

De acuerdo por el consultor en la prestación de servicios profesionales como facilitador de Curso de Inglés para Call Center para jóvenes del proyecto Jóvenes Creando Futuro, deberá presentar

un único informe contra producto de acuerdo con la prestación de servicios y actividades realizadas con el total de 100 horas se detalla a continuación:

- Entrega de 1 informe / 1 Producto: 100 horas

## VI. PRODUCTOS Y ACTIVIDADES

Descripción	Entregables	Monto	Fecha de Entrega
Producto 1	Único Informe de actividades, fotografías de cada sesión y capturas de sesiones virtuales, cuadro de avance por alumno, link de carpeta con recursos utilizados en la formación, link de cartas didácticas (Lesson plans) y asistencias; Al finalizar 100 horas de la formación	\$1,000.00	16 Septiembre 2024

## VII. FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Los fondos provienen del proyecto Jóvenes Creando Futuro, BRUKE LE PONT.

## VIII. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

100 horas en total a partir del 12 de agosto al 12 de septiembre del 2024; En horario de lunes a sábados de 1:00 a 5:00 p.m. en modalidad semi presencial (2 sesiones presenciales, los martes y los jueves de 12:30 a 4:30 p.m. Impartiendo las clases presenciales en FUSALMO, Soyapango y los lunes, miércoles, viernes y sábado de forma virtual, en el horario de 1:00 a 5:00 p.m.

## IX. ADMISIBILIDAD

Se permitirá la recepción de información de toda aquella persona natural, estudiante, Graduado, con especialidades, estudios o certificaciones en idioma inglés enfocados en la enseñanza a todo nivel y edad, así como con Experiencia en facilitar clases del idioma ingles.

## X. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS DEL SERVICIO (PERFIL TECNICO REQUERIDO).

Los requerimientos Específicos del Servicio se detallan en la siguiente tabla.

CANTIDAD	SERVICIO REQUERIDO
1	<p><b>PERFIL PROFESIONAL TECNICO REQUERIDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>FORMACION ACADEMICA O ASPECTOS ACADEMICOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante universitario, Graduado/ Deseable.</li> </ul> </li> </ul>

CANTIDAD	SERVICIO REQUERIDO
facilitador/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona natural con experiencia en la enseñanza del idioma inglés, especialidad métodos enseñanza.</li> <li>• Inglés nivel avanzado (técnico/ C2)</li> <li>• Certificaciones internacionales deseables (TOEIC, TOEFL, TOEFL IBT, etc.)</li> </ul> <p><b>- ASPECTOS TÉCNICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>EXPERIENCIA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en impartir procesos de formación presencial y virtual en el área de la enseñanza del inglés técnico (call center).</li> <li>• Dominio del idioma inglés, en cuanto a fonética y gramática, comunicación oral y escrita.</li> <li>• Experiencia en redacción de informes técnicos.</li> <li>• Manejo de terminología y procesos del área de call center, estructura de la llamada, métricas, así como el desempeño en el rubro call center, etc.</li> <li>• Experiencia como reclutador de Call Center es un plus.</li> <li>• Manejo de herramientas tecnológicas (BBC Learning English, Mansión del Inglés, Word reference, YouTube, TED Talks, Lyrics Training, etc.).</li> <li>• Dominio en el uso de Microsoft office.</li> <li>• Uso de plataformas virtuales de aprendizaje (Zoom, Teams, Meets, etc).</li> <li>• Capacidad de establecer excelentes relaciones interpersonales.</li> <li>• Capacidad de innovar e improvisar para mantener la atención de los beneficiarios.</li> </ul> </li> <li>○ <b>HABILIDADES Y ACTITUDES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientado a resultados</li> <li>• Proactividad y responsabilidad</li> <li>• Capacidad de análisis</li> <li>• Facilidad de expresión, fluidez virtual y escrita</li> <li>• Buena redacción y ortografía</li> <li>• Innovador, creativo y motivador</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo</li> <li>• Buenas relaciones humanas</li> <li>• Dinámico/a</li> <li>• Empatía</li> </ul> </li> </ul> <p><b>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impartir curso de “inglés para call center” de forma semi presencial con el objetivo de cualificarles en conocimientos, destrezas, capacidades para el mundo del trabajo a jóvenes participantes.</li> <li>• Preparar las cartas didácticas (Lesson plans) y los materiales a utilizar para mayor comprensión de cada participante, así como adaptación curricular según necesidad de la población atender.</li> <li>• Otras actividades concernientes al área que contribuyan al logro de los objetivos del proyecto.</li> </ul>

## XI. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACION

### XI.I PARAMETROS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterio	Puntaje
Oferta técnica	100%
Oferta económica	0%
Total	100%

La oferta académica refleja el 100% ya que ha sido definida por la institución bajo coordinación técnica.

## XI.II CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE COMPONENTES TÉCNICOS

Criterio		Valoración
<b>Experiencia</b>		
De 3 a 5 años de experiencia	40%	<b>40%</b>
De 1 a 3 años de experiencia	20%	
Menos de un 1 año de experiencia	10%	
<b>Perfil profesional</b>		
Licenciatura en el idioma inglés con certificaciones	40%	<b>40%</b>
Egresada/o con certificaciones	20%	
Estudiante con certificaciones	10%	
<b>Competencias</b>		
Cumple el total de las competencias requeridas	20%	<b>20%</b>
Cumple con el 70% de las competencias requeridas	10%	
Cumple con el 30% de las competencias	5%	
<b>Total</b>		<b>100%</b>

## XII. CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

**a. Documentos administrativos:** La documentación necesaria a solicitar en la prestación de servicios se detallan de la siguiente manera:

- Cv
- Atestados
- Documentos personales (Dui, Nit Homologado, tarjeta de contribuyente (si aplica), otros)
- Cuenta bancaria (copia).
- Constancia de antecedentes penales
- Solvencia de la PNC

**b. Contenido de oferta técnica:** La documentación necesaria a solicitar en la prestación de servicios se detallan de la siguiente manera:

- Cvs y atestados que validen la documentación requerida dentro de este instrumento
- Documentos personales (dui, Nit Homologado, tarjeta de contribuyente (si aplica), copia de cuenta bancaria, otros).

## XIII. REQUISITOS LEGALES PARA PODER SER CONTRATADO

Toda documentación requerida y solicitada en los puntos 12 literal a y b así como títulos, certificaciones y/o acreditaciones que se adapten al perfil en la prestación de los servicios.

**XIV. CONSULTAS Y ACLARACIONES**

Ante cualquier duda, consulta favor enviarla a la dirección electrónica: [serviciosprofesionales@fusalmo.org](mailto:serviciosprofesionales@fusalmo.org)

**XV. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

Interesados Favor enviar su documentación de Currículum Vitae con atestados a la dirección electrónica: [proyecto.formaciontecnica@gmail.com](mailto:proyecto.formaciontecnica@gmail.com) especificando su pretensión salarial.

Última fecha de recepción 31 julio de 2024.

**XVI. PRECIO, CONDICIONES Y FORMAS DE PAGO**

El monto de pago en la prestación de servicios será realizado por la entrega de productos con un monto total de \$1,000.00 dólares estadounidenses el cual se dará en un solo pago tal como se detallan en los puntos V y VI.

**XVII. CONTRAPARTE TÉCNICA**

La supervisión institucional al prestador de servicio profesionales será por medio de Coordinación Formación Técnica, Coordinación Operativa y Coordinación de Proyectos.