

## TERMINOS DE REFERENCIA

**CONTRATACION DE PRESTADOR DE SERVICIOS COMO FACILITADOR DE FORMACIÓN TECNICA DEL CURSO ATENCION AL CLIENTE Y ASESOR DE VENTAS EN EL MARCO DEL PROYECTO: “ODS 8: TRABAJO DECENTE Y CONSOLIDACIÓN DE LAS MIPYMES LIDERADAS POR JÓVENES, MUJERES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD, FORTALECIENDO LAS POLÍTICAS E INICIATIVAS DE LOS MUNICIPIOS SAN MIGUEL TEPEZONTES, SANTA MARIA OSTUMA Y SAN PEDRO NONUALCO” SOLPCD/2023/0028.**

### GENERALITAT VALENCIANA CONVOCATORIA 2023

#### 1. INFORMACION DEL PROYECTO

##### **Antecedentes y justificación:**

El proyecto: “ODS 8: trabajo decente y consolidación de las Mipymes lideradas por jóvenes, mujeres y personas con discapacidad, fortaleciendo las políticas e iniciativas de los Municipios Olocuilta, Cuyultitán, San Juan Talpa y la ALN” SOLPCD/2023/0028 se formuló y presentó por Fundación del Valle, MUSOL, CORDES, FUSALMO Y FUSAI a la convocatoria de proyectos de cooperación al desarrollo de la Generalitat Valenciana del año 2023.

Este proyecto está orientado a mejorar la institucionalidad local y la oferta educativa para que las juventudes, las mujeres y personas con discapacidad puedan acceder al empleo y emprendimiento en los Municipios de Olocuilta, Cuyultitán y San Juan Talpa.

En ese sentido, en la formulación se contempló la articulación de las políticas locales de desarrollo económico con la planificación del desarrollo económico local sostenible de la región de la ALN para que tengan coherencia. Promoviendo alianzas público-privadas y la creación del Consejo de Desarrollo Económico de Los Nonualcos (CODENOL). Se promoverá la permanencia en el sistema educativo formal y la formación técnica. Se mejorarán las capacidades de Técnicos municipales y docentes de bachillerato para la orientación laboral

de la juventud y, se impulsarán procesos de fortalecimiento de las capacidades de gestión empresarial de emprendedores relacionados con la cadena de valor del turismo sostenible.

El proceso de identificación y formulación del proyecto se realizó de manera participativa con los Titulares de Obligación, Titulares de Responsabilidades y Titulares de Derechos, este proceso se realizó a finales del año 2022 y los primeros 4 meses de 2023. Todos expresaron su respaldo a la propuesta formulada y su compromiso de cumplir con las responsabilidades adquiridas para las fases de ejecución, seguimiento, monitoreo y cierre del proyecto.

El personal de las Municipalidades de Olocuilta, Cuyultitán y San Juan Talpa, así como el personal de la ALN, en la fase de identificación y formulación tuvo una participación muy activa y colaborativa, ya que las acciones del proyecto contribuyen para solventar necesidades y problemas de la población más vulnerable de sus Municipios, por lo que esperaban con mucho optimismo la resolución de la convocatoria.

En el proceso de identificación y formulación participaron los Alcaldes de Olocuilta, Cuyultitán y San Juan Talpa y la Asociación de los Nonualcos; y en la presentación del proyecto a Generalitat Valenciana, se adjuntaron las cartas de apoyo de los Alcaldes y de la ALN.

La ALN la componían 19 Municipios, entre los que se encontraban como Municipios priorizados en el proyecto.

Generalitat Valenciana en la RESOLUCIÓN de 13 de noviembre de 2023, del Secretario Autonómico de Familia y Servicios Sociales, de la convocatoria realizada mediante la Resolución de 13 de marzo de 2023, de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, para el año 2023, de subvenciones a organizaciones no gubernamentales para el desarrollo (ONGD), para la financiación de proyectos y programas de cooperación internacional para el desarrollo, a ejecutar en países y poblaciones estructuralmente empobrecidos, aprueba el proyecto con número de expediente SOLPCD/2023/0028.

**Ubicación geográfica:**

**Ubicación geográfica:**

El proyecto será desarrollado en la región de los Nonualco, específicamente en los distritos de Santiago Nonualco, Santa María Ostuma y San Miguel Tepezontes



**Objetivos:**

La prestación de servicios se desarrollará en el marco del proyecto “ODS 8: trabajo decente y consolidación de las Mipymes lideradas por jóvenes, mujeres y personas con discapacidad, fortaleciendo las políticas e iniciativas del Municipio de La Paz Centro en los Distritos de San Miguel Tepezontes, Santa María Ostuma, San Pedro Nonualco y la ALN” con el que se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

Objetivo General del Proyecto: Promover el ejercicio del derecho a un nivel de vida adecuada y medios de subsistencia, logrando el acceso a trabajo decente a las juventudes, mujeres y personas con discapacidad de los Distritos de San Miguel Tepezontes, Santa María Ostuma, San Pedro Nonualco en la ALN, El Salvador.

Objetivo Específico: Mejorar la institucionalidad local y la oferta educativa para que las juventudes, las mujeres y personas con discapacidad puedan acceder al empleo y emprendimiento en los Distritos de San Miguel Tepezontes, Santa María Ostuma, San Pedro Nonualco

### **Resultados:**

Para lograr estos objetivos se han diseñado 3 resultados:

R1. Los Municipios de Los Nonualcos mejoran la articulación y coherencia de las políticas públicas locales con la planificación del Desarrollo Económico Local sostenible de la región de Los Nonualcos.

R2. Órgano público-privado implementa planes y servicios mancomunados piloto de diversificación del Desarrollo Económico Local sostenible de los Nonualcos

R3. Aumenta el número de jóvenes (18-35 años) de los Distritos de San Miguel Tepezontes, Santa María Ostuma, San Pedro Nonualco pertenecientes a la ALN, que han completado programas de formación técnica en sectores con alta demanda laboral y estudiantes de tercer ciclo (13-17 años) que han recibido refuerzo educativo a través de la Plataforma TRANSFORMA.

R4. Fortalecidas las habilidades blandas para el empleo de la juventud en los Distritos de San Miguel Tepezontes, Santa María Ostuma, San Pedro Nonualco pertenecientes a la ALN.

R5. Reforzadas las capacidades de los formadores/técnicos públicos para formar y orientar laboralmente a la juventud. Nota: Los/as técnicos/as públicos son ahora los nuevos técnicos de la ALN, los técnicos de los tres nuevos distritos y el profesorado de los centros escolares.

R6. Juventud y mujeres emprendedores/as de la Cadena de Valor del Turismo vinculada al DEL aumentan sus competencias empresariales para lograr la sostenibilidad de sus negocios, aplicando medidas para mitigar el cambio climático y generar empleo decente.

### **Indicadores:**

Los indicadores que se han diseñado para el proceso de formación:

OE. IOV3. Finalizado el proyecto se han capacitado a 300 jóvenes (50% mujeres) en formación técnica en áreas de alta demanda.

R3. IOV3. Al final del proyecto 300 jóvenes (50% mujeres) han mejorado sus capacidades técnicas para acceder a un empleo y, al menos 35% es colocado en un empleo decente a través de la Ruta de empleabilidad.

R6. IOV1. Al finalizar la intervención, 200 emprendedores/as (45% mujeres) se apropian de nuevas herramientas de comunicación digital, llevan registros contables y conocen su punto de equilibrio y/o utilidad operativa

R6 IOV2. Al finalizar la intervención, 200 titulares de derecho (45 % mujeres) adquieren capacidades sobre fortalecimiento de entornos de equidad y para el empoderamiento económico de las mujeres

## **2. SERVICIOS REQUERIDOS**

Facilitar 100 horas de curso de formación técnica Atención al Cliente y Asesor de Ventas, en modalidad semipresencial.

### 3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACION

#### Objetivo General:

Mejorar las capacidades técnicas para acceder a un empleo a jóvenes de los municipios de San Miguel Tepezontes, Santa María Ostuma y San Pedro Nonualco, específicamente facilitando 100 horas de formación técnica del curso “Atención al Cliente y Asesor de Ventas” en modalidad semipresencial, capacitando jóvenes en el manejo de las herramientas de atención al cliente en gestión de ventas y/o negociaciones .

#### Objetivos Específicos:

Facilitar formación técnica del curso Atención al Cliente y Asesor de Ventas en modalidad semipresencial, capacitando jóvenes e implementando estrategias de enseñanza que fomenten la motivación en los jóvenes y su participación activa en el proceso de aprendizaje.

### 4. ALCANCE GEOGRAFICO

El proyecto se desarrollará en los actuales municipios de San Miguel Tepezontes, Santa María Ostuma y San Pedro Nonualco, así como de la región de los Nonualcos. Se pretende intervenir sobre uno de los colectivos titulares de derechos por razón de la vulneración de sus derechos sociales, económicos y políticos; la población más afectada por este problema de vulneración de derechos es la población juvenil y, dentro de ese sector, las mujeres. Se promoverá la participación de mujeres, hombres, personas con discapacidad, así como también de jóvenes en centros escolares que ofrecen educación hasta noveno grado; nivel de bachillerato.

Los estudiantes de último año de bachillerato son los que recibirán la formación de Educación para el trabajo por parte de Docentes de la materia de Orientación Para la Vida y Sociales.

Los beneficiarios directos serán, en su inmensa mayoría, jóvenes (mujeres y hombres) entre 15 y 35 años, escolarizados y no escolarizados, además, 10 docentes y 4 técnicos municipales, que suman un total de: 2364 personas (1252 mujeres y 1112 hombres) beneficiadas

## 5. PRODUCTOS Y ACTIVIDADES

- Facilitar 100 horas de formación técnica en modalidad semipresencial.
- Elaborar un informe único conteniendo descripción de actividades formativas desarrolladas, capturas de pantalla (o fotografías) de sesiones de clase y registro de asistencia.

Nº	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PLAZO DE ENTREGA
1	Producto 1: Informe único conteniendo descripción de actividades formativas desarrolladas, capturas de pantalla (o fotografías) de sesiones de clase, registro de asistencia, comprendiendo 100% de la formación (100 horas).	Describir detalladamente actividades. Establecer contenidos desarrollados.	4 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:

- 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**

Proyecto “ODS 8: trabajo decente y consolidación de las Mipymes lideradas por jóvenes, mujeres y personas con discapacidad, fortaleciendo las políticas e iniciativas del Municipio de La Paz Centro en los Distritos de San Miguel Tepezontes, Santa María Ostuma, San Pedro Nonualco y la ALN” (SOLPCD/2023/0028), financiado por Generalitat Valenciana.

## **7. PLAZO DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA DEL CONTRATO**

El plazo de ejecución de esta prestación de servicios profesionales será del jueves 19 de mayo al 25 de junio de 2025.

## 8. ADMISIBILIDAD

Únicamente serán admitidas aplicaciones que cumplan con el perfil establecido.

### PERFIL TÉCNICO REQUERIDO

#### Perfil profesional:

Licenciatura, técnico o posgrado en Administración de Empresas, Ventas, Mercadeo Relaciones Públicas o Contabilidad. Con respaldos de títulos y atestados

#### Experiencia y conocimiento:

- Experiencia en áreas administrativas en instituciones públicas o privadas
- Experiencia en el trabajo de docencia
- Experiencia impartiendo cursos de formación técnica en atención al cliente, asesoría en ventas, negociaciones comerciales entre otros.
- Experiencia en impartir formación en áreas de gestión administrativa, estrategias de atención al cliente y técnicas de ventas.
- Conocimiento en el manejo de estrategias en ventas, fidelización y resolución de conflictos entre clientes
- Experiencia facilitando formación en modalidad virtual y/o presencial
- Dominio de herramientas tecnológicas para desarrollo de contenido
- Dominio de herramientas informáticas
- Experiencia impartiendo cursos de formación técnica
- Experiencia de trabajo de por lo menos de 2 años 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:

- Habilidad para adaptar el contenido a diferentes estilos y necesidades de aprendizaje.
- 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. 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	
1.2	Licenciatura, técnico o postgrado en Administración de Empresas, Ventas,			40

ITEM	CONCEPTO	PUNTAJE MAXIMO ELEGIBLE	PUNTAJE PARCIAL POR CATEGORIA	PONDERACIÓN PARA PUNTAJE POR CATEGORÍA
	Mercadeo Relaciones Públicas o Contabilidad			
1.3	Licenciatura en carrera afín			20
1.4	Sin título universitario			0
2.0	<b>Experiencia y conocimiento</b>	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			0
3.0	<b>Competencias y habilidades</b>	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 75% de las competencias requeridas			10
	<b>TOTAL</b>	100		

## 11. 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

## 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](mailto:servicios.profesionales@fusalmo.org) con fecha límite el 27 día de mes de marzo 2025.

## 14. PRESENTACIÓN DE LA APLICACIÓN

La fecha para envío de la aplicación a esta consultoría será hasta el día 27 del mes marzo de 2025 y deberá ser remitida al correo electrónico: [servicios.profesionales@fusalmo.org](mailto:servicios.profesionales@fusalmo.org)

## 15. 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 \$1,500 dólares, en dos pagos, según el siguiente detalle:

Nº	PRODUCTO	MONTO	FECHA DE ENTREGA	CONDICIÓN
1	Producto 1: Informe único conteniendo descripción de actividades formativas desarrolladas, capturas de pantalla (o fotografías) de sesiones de clase, registro de asistencia, comprendiendo 100% de la formación (100 horas).	\$1500 (100%)	25 de junio de 2025	Visto bueno de Técnica de Formación y Empleo y Visto Bueno de Técnica de Refuerzo Educativo

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 del Proyecto, de Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO).
- Entrega de informe de medio término y final, los cuales deberán ser aprobados por la Coordinación de Proyectos del área de Formación para el Empleo y la Coordinación 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.

## 16. 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