

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONSULTORÍA INDIVIDUAL NACIONAL – PROFESIONAL / TÉCNICO PARA SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN REGISTRO UNICO DE ESTUDIANTES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, EN EL MARCO DEL CONVENIO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN ENTRE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY Y LA ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA.

1. ANTECEDENTES

El Ministerio de Educación y Ciencias (MEC), a través del Viceministerio de Educación Superior y Ciencias, ha asumido el compromiso de liderar una gestión eficiente, moderna y alineada con las necesidades del sistema educativo, fomentando el desarrollo continuo, el soporte técnico, y la implementación de herramientas digitales que impulsen la transparencia y la accesibilidad. En este contexto, se destaca el Registro Único de Estudiantes de la Educación Superior (RUE ES) como un componente clave de dicha estrategia.

El RUE ES es una plataforma diseñada para centralizar, estructurar y gestionar la información de los estudiantes matriculados en las diferentes ofertas académicas reconocidas y habilitadas por el Registro Nacional de Carreras del MEC. Este sistema no solo facilita la interoperabilidad entre instituciones educativas y autoridades reguladoras, sino que también responde a las exigencias de simplificación administrativa establecidas en el marco normativo nacional.

En particular, el Decreto 361/2023, que reglamenta la Ley N.º 7110/2023, establece lineamientos claros sobre la implementación de sistemas de gestión y expedición de títulos en las instituciones de educación superior del Paraguay. Este Decreto identifica al RUE ES como el mecanismo oficial para vincular la información de los estudiantes con el Registro Nacional de Carreras, garantizando que los títulos expedidos y registrados cumplan con los estándares de autenticidad, legalidad y trazabilidad requeridos.

La implementación del RUE ES se alinea con los objetivos estratégicos del MEC para la modernización de la educación superior, permitiendo:

- La reducción de la burocracia en los procesos de emisión y registro de títulos.
- El acceso en tiempo real a datos confiables y actualizados sobre estudiantes y sus progresos académicos.
- La promoción de la confianza en los procesos de certificación académica y en la validación de datos por parte de las instituciones reguladas.

Este esfuerzo representa un paso significativo hacia la transformación digital del sector educativo en el Paraguay, posicionándolo como un referente en la adopción de tecnologías orientadas a la mejora de la calidad, la eficiencia y la gobernanza del sistema educativo superior.

En este contexto, el soporte técnico desempeña un papel clave para asegurar:

- La implementación exitosa del sistema en las instituciones de educación superior.
- La respuesta rápida y eficaz a las necesidades de los usuarios.

La creación de un puesto de Soporte Técnico se justifica por la necesidad de contar con un perfil especializado que brinde atención directa a los usuarios, asegurando la resolución de incidencias y el funcionamiento óptimo de las plataformas y servicios tecnológicos implementados en el sector educativo superior.

El soporte técnico se constituye en un enlace crucial entre las instituciones usuarias, las áreas técnicas y la coordinación del equipo, facilitando la comunicación de problemas, necesidades y mejoras. Su labor estará orientada no solo a resolver inconvenientes operativos, sino también a garantizar que las soluciones aplicadas se alineen con los objetivos estratégicos del MEC en materia de modernización y transformación digital.

De esta forma, el soporte técnico aporta al impacto y sostenibilidad del sistema, asegurando que la infraestructura tecnológica acompañe de manera eficiente los procesos académicos y administrativos de las instituciones de educación superior.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACION

Contratar a 1 (un) profesional informático altamente capacitado para acompañar una implementación exitosa del software del Registro Único de Estudiantes de la Educación Superior (RUE ES) mediante el seguimiento, monitoreo y la provisión de respuestas inmediatas a los usuarios de las Instituciones de Educación Superior (IES), garantizando su óptimo funcionamiento, escalabilidad y alineación con los requerimientos técnicos, normativos y estratégicos del Ministerio de Educación y Ciencias.

3. FUNCIONES Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

- 1. Proveer soporte técnico ágil y efectivo a los usuarios de las Instituciones de Educación Superior (IES):**
Responder y atender las consultas, dudas, reclamos, críticas u otros requerimientos de los usuarios del software del Registro Único de Estudiantes de la Educación Superior (RUE ES) en el menor tiempo posible, utilizando métricas de desempeño para evidenciar la calidad, rapidez y efectividad de la resolución de problemas.
- 2. Establecer un sistema de seguimiento y monitoreo continuo:**
Implementar procesos que permitan monitorear el uso del sistema, identificar áreas de mejora y anticipar posibles inconvenientes, asegurando un acompañamiento estrecho a los usuarios durante la implementación y uso de la herramienta.
- 3. Diseñar y ejecutar talleres virtuales de capacitación:**
Planificar y desarrollar talleres en modalidad virtual dirigidos a los usuarios de las IES, con el objetivo de afianzar sus conocimientos y habilidades en el manejo de los módulos, componentes y funcionalidades del RUE ES.
- 4. Generar y analizar métricas de soporte y capacitación:**
Elaborar reportes periódicos sobre el desempeño del soporte técnico y los resultados de las capacitaciones, incluyendo indicadores clave que demuestren la efectividad del acompañamiento y el impacto positivo en el uso de la herramienta.

5. **Garantizar la resolución eficiente de problemas técnicos:** Brindar soluciones oportunas y efectivas ante los problemas reportados, priorizando la continuidad operativa del sistema y manteniendo una comunicación fluida con los usuarios afectados.
6. **Facilitar la retroalimentación para mejorar la herramienta:** Recopilar, analizar y canalizar las observaciones, sugerencias y críticas de los usuarios hacia el equipo de desarrollo, contribuyendo a la mejora continua del sistema.

4. PRODUCTOS ESPERADOS

A continuación, se detallan los productos y entregables que el profesional informático deberá proporcionar durante la ejecución del contrato:

1. Registro de Solicitudes Atendidas

- Un informe semanal o quincenal que detalle:
 - Número total de solicitudes recibidas y atendidas.
 - Clasificación de las solicitudes según su tipo (consultas, reclamos, problemas técnicos, etc.).
 - Tiempo promedio de respuesta y resolución.
 - Indicadores clave de desempeño (KPI) para evidenciar la efectividad del soporte técnico.

2. Talleres de Capacitación

- Planificación, diseño y ejecución de talleres virtuales para los usuarios, con al menos:
 - Cronograma y temario de las sesiones de capacitación.
 - Materiales de apoyo, como presentaciones, manuales o videos tutoriales.
 - Registro de participación de los usuarios.
 - Informe de evaluación de los talleres, incluyendo comentarios y sugerencias de los participantes.

3. Informes Periódicos de Actividades

- **Informes semanales/quincenales/mensuales** que incluyan:
 - Actividades realizadas en soporte técnico y capacitación.
 - Problemas identificados y soluciones implementadas.
 - Propuestas de mejora basadas en la experiencia del usuario y la retroalimentación recibida.

4. Base de Conocimientos para los Usuarios

- Desarrollo de una guía práctica o manual de uso del sistema, actualizada y orientada a resolver dudas frecuentes de los usuarios.
- Listado de preguntas frecuentes (FAQs) con respuestas detalladas para consultas comunes.

5. Reporte Final de Cierre del Contrato

- Al finalizar el período de contratación, el profesional deberá presentar un informe consolidado que incluya:
 - Resumen de las actividades realizadas durante el contrato.
 - Logros alcanzados en soporte técnico y capacitación.
 - Indicadores de desempeño y análisis de resultados.
 - Propuestas para la mejora continua del sistema y el soporte a los usuarios.

5. PERFIL DEL CONSULTOR

Formación Académica:

- Título universitario en Ingeniería Informática, Análisis de Sistemas, Ingeniería de Sistemas o carreras afines.

Experiencia Laboral General:

- Experiencia como analista de sistema en el sector público y/o privado de por lo menos 5 años.

Experiencia Específica:

- Experiencia en desarrollo de software con lenguajes C# .Net Core y conectando con BD Sql Server, Postgresql y Oracle, de al menos 5 años.
- Experiencia en haber trabajado por lo menos en un proyecto de educación superior como soporte técnico en base de datos PostgreSQL, API REST.

Características Personales y Profesionales:

- Comunicación fluida y efectiva, con capacidad para interactuar con usuarios de diferentes niveles técnicos.
- Orientación a la resolución de problemas y enfoque en brindar soporte ágil y oportuno.
- Organización y manejo eficiente del tiempo, con habilidades para priorizar tareas.
- Capacidad de trabajo colaborativo y adaptación a plataformas digitales.
- Certificaciones o cursos relacionados con el manejo de herramientas de productividad o soporte técnico serán valoradas.
- Experiencia previa en el sector educativo o con sistemas relacionados a la gestión académica será un plus.

6. LUGAR Y PLAZO

Plazo: El plazo de la consultoría es de seis (6) meses, contados desde la firma del respectivo contrato, con posibilidades de renovación hasta la finalización del Convenio, según disponibilidad presupuestaria.

Lugar de trabajo: La consultoría se desarrollará prioritariamente de manera remota, atendiendo al área de cobertura de respuestas y en relación a los horarios de interacción con el público objetivo

Monto total: G.86.400.000 (Guaraníes ochenta y seis millones cuatrocientos mil), IVA excluido, a ser abonados en pagos conforme al Anexo 1, Cronograma de pagos.

Los pagos están sujetos a la presentación de informes de acuerdo al cronograma adjunto de entrega de productos, el cual deberá ser aprobado por el Director General de Universidades, Institutos Superiores, e Institutos Técnicos Superiores del Viceministerio de Educación Superior y Ciencias, y la presentación de la factura legal correspondiente.

7. COORDINACION Y SUPERVISION

El trabajo del profesional informático contratado será supervisado de manera conjunta por las áreas clave del Ministerio de Educación y Ciencias (MEC) y por el Coordinador externo, que desempeñarán un rol esencial en el seguimiento, la orientación estratégica y la evaluación de los avances del proyecto. A continuación, se detalla la estructura de supervisión:

Áreas Responsables de la Supervisión

1. Dirección General de Ciencias y Tecnologías:

- Responsable de la supervisión general y la alineación del trabajo con las estrategias tecnológicas del MEC.
- Asegurará la integración de los esfuerzos del profesional con los objetivos institucionales relacionados con el desarrollo y uso de tecnologías educativas.
- Brindará orientación estratégica para garantizar la escalabilidad y sostenibilidad del sistema RUE ES.

2. Dirección de TICs:

- Proveerá el acompañamiento técnico estrecho, asegurándose de que el soporte y las actividades realizadas por el profesional estén alineadas con las normativas y estándares tecnológicos del MEC.
- Será el enlace técnico principal para validar soluciones y proporcionar soporte en temas relacionados con la infraestructura y las plataformas tecnológicas utilizadas.

3. Dirección General de Universidades e Institutos Técnicos Superiores:

- Actuará como **dueño del proceso**, asegurándose de que las actividades realizadas se enfoquen en cumplir con las necesidades específicas de las Instituciones de Educación Superior (IES).
- Validará los avances relacionados con el registro de usuarios, matriculaciones, mallas académicas y calificaciones finales, asegurando que el sistema cumpla con los requerimientos normativos y académicos.

4. Dirección de Registro de Títulos:

- También como **dueño del proceso**, supervisará las actividades vinculadas al registro y gestión de documentos institucionales y estudiantiles.
- Evaluará la implementación y el soporte técnico brindado en esta área específica, garantizando que se cumplan las exigencias legales relacionadas con la Ley N.º 7110/2023 y el Decreto N.º 361/2023.

8. MODALIDAD DE CONTRATACION Y FORMA DE PAGO

Modalidad del Contrato: la modalidad del contrato es por productos.

Forma de pago: El pago será realizado por la OEI contra la presentación de los productos aprobados, con la factura¹ correspondiente de acuerdo con el cronograma de pagos (Anexo I).

¹ Se debe presentar factura vigente; salvo que se evidencie de que tales pagos no están sujetos a la obligación de emitir facturas en el país en el que se ha efectuado el gasto y/o cuando por especiales circunstancias en el país o en la zona de ejecución (zonas muy aisladas, en conflicto armado o inestabilidad social o política, inexistencia de facturas regladas, etc.) se encuentren graves dificultades para obtener la factura.

ANEXO I – CRONOGRAMA DE PAGOS

CONSULTORÍA INDIVIDUAL NACIONAL – PROFESIONAL / TÉCNICO PARA SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN REGISTRO UNICO DE ESTUDIANTES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, EN EL MARCO DEL CONVENIO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN ENTRE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY Y LA ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA.

El presupuesto total para la consultoría es de Gs. 86.400.000 (guaraníes ochenta y seis millones cuatrocientos mil) IVA excluido, pagaderos de acuerdo con el siguiente esquema de pagos:

| Detalle | Plazo de entrega estimado | Monto |
|---|-------------------------------------|--------------|
| Presentación del Plan de Trabajo y Cronograma de Actividades – Producto 1. | 5 días de la firma del Contrato | 4.320.000 |
| Producto 2 de actividades realizadas y avances de los resultados correspondientes a la presente consultoría, con anexos respaldatorios. | 30 días de la firma de la Contrato | 12.960.000 |
| Producto 3 de actividades realizadas y avances de los resultados correspondientes a la presente consultoría, con anexos respaldatorios. | 60 días de la firma de la Contrato | 13.824.000 |
| Producto 4 de actividades realizadas y avances de los resultados correspondientes a la presente consultoría, con anexos respaldatorios. | 90 días de la firma de la Contrato | 13.824.000 |
| Producto 5 de actividades realizadas y avances de los resultados correspondientes a la presente consultoría, con anexos respaldatorios. | 120 días de la firma de la Contrato | 13.824.000 |
| Producto 6 de actividades realizadas y avances de los resultados correspondientes a la presente consultoría, con anexos respaldatorios. | 150 días de la firma de la Contrato | 13.824.000 |
| Producto 7 de actividades realizadas y avances de los resultados correspondientes a la presente consultoría, con anexos respaldatorios. | 180 días de la firma de la Contrato | 13.824.000 |

CRITERIOS DE EVALUACION

| Id | Criterios | Puntaje máximo | Puntaje logrado | Observaciones |
|-----------|--|-----------------------|------------------------|----------------------|
| 1 | Formación Académica | | | |
| 1.1 | Título universitario en Ingeniería Informática, Análisis de Sistemas, Ingeniería de Sistemas o carreras afines. | | | Cumple/No cumple |
| 2 | Experiencia Laboral General | 30 | | |
| 2.1 | Experiencia como analista de sistema en el sector público y/o privado de por lo menos 5 años. | 30 | | |
| 3 | Experiencia Específica | 55 | | |
| 3.1 | Experiencia en desarrollo de software con lenguajes C# .Net Core y conectando con BD Sql Server, Postgresql y Oracle, de al menos 5 años. | 20 | | |
| 3.2 | Experiencia en haber trabajado por lo menos en un proyecto de educación superior como soporte técnico en base de datos PostgreSQL, API REST. | 35 | | |
| 4 | Otros factores de evaluación | 15 | | |
| 4.1 | Entrevista | 15 | | |