



República  
del Ecuador

## **UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL**

### **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA “CIRCUNSCRIPCIÓN 3”, A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA.**

**URS-GO-2022-TDR-005**

27/05/2022



**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 2 de 41

## Contenido

• ANTECEDENTES.....	5
• BASE LEGAL.....	8
• JUSTIFICACIÓN.....	9
• OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	11
• OBJETIVOS.....	11
• CONDICIONES MÍNIMAS REQUERIDAS DE LA ENTIDAD RESPONSABLE DE LA RECOPIACIÓN DE DATOS DEL REGISTRO SOCIAL.....	12
• ALCANCE.....	12
• METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL REGISTRO SOCIAL, DESCRIPCIÓN GENERAL.....	13
a) Capacitación de la metodología para actualización del Registro Social.....	14
a.1 Capacitación sobre el proceso de contactabilidad.....	14
a.2 Capacitación de la metodología para actualización del Registro Social.....	15
a.2.1 Capacitación del primer nivel.....	15
• Lugar de capacitación.....	15
• Duración del proceso de capacitación.....	16
• Responsable de la capacitación.....	16
• Personal a quien va dirigido.....	16
• Perfil de los participantes al curso de capacitación al primer nivel.....	16
a.2.2 Capacitación del segundo nivel.....	17
• Lugar de capacitación.....	17
• Duración del proceso de capacitación.....	17
• Organizador.....	17
• Instructores.....	17
• Personal a quien va dirigido (equipo operativo de campo).....	17
• Perfil requerido de los participantes.....	17
a.2.3 Requerimientos mínimos por parte de los actores en el proceso de Capacitación.....	18
• Instrumentos.....	18
• Obligaciones de la entidad responsable.....	19
b) Contactabilidad.....	19

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 3 de 41

b.1	Canal, equipos e infraestructura, sistema, y condiciones de implementación, para la contactabilidad .....	19
	• Canal de salida (outbound) para realizar llamadas telefónicas .....	19
	• Equipos e infraestructura.....	19
	• Sistema de gestión para la contactabilidad .....	19
	• De manera complementaria la entidad responsable, debe incluir en el proceso: .....	20
b.2	Personal y perfiles de contactabilidad .....	20
	• Aspectos generales .....	20
b.3	Ejecución de la contactabilidad .....	21
	Primera etapa de contactabilidad.....	21
	• Entrega de la Base de hogares de la población objetivo para contactabilidad .....	21
	• Planificación de la contactabilidad .....	21
	Para la realización de la planificación de contactabilidad se debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones técnicas: .....	21
	• Ejecución de la contactabilidad .....	22
	• Control de contactabilidad.....	22
b.4	Segunda etapa de contactabilidad.....	22
	• Entrega de la Base de hogares adicional para contactabilidad .....	22
b.5	Gestión de Contactabilidad.....	23
b.6	Resultados de la contactabilidad y planificación de la base de hogares a actualizar .....	23
c)	Planificación de levantamiento.....	24
	c.1 Cronograma General de Actividades .....	24
	c.2 Planificación de levantamiento.....	24
d)	Intervención en campo.....	25
	d.1 Consideraciones generales .....	25
	d.2 Jornada de levantamiento en campo: .....	25
	d.3 Cargas de trabajo: .....	25
	d.4 Metodología de Actualización del Registro Social por Visita Domiciliaria.....	26
	d.5 Procedimiento para la actualización de la información del RS de los hogares .....	27
	d.6 Gestión de Levantamiento.....	28
	d.7 Informe justificativo para solicitar base de hogares adicional .....	28
	d.8 Procedimientos para minimizar la duplicidad de registros levantados.....	29

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 4 de 41

d.9	Del seguimiento y supervisión al desarrollo del proceso de actualización del Registro Social .....	30
d.10	Vestimenta y presentación en campo: .....	30
e)	Validación y depuración de la información .....	30
f)	Herramientas para la actualización del Registro Social.....	31
•	INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD:.....	31
•	PRODUCTOS ESPERADOS.....	31
•	EQUIPOS Y SERVICIOS DE SOPORTE A CONTEMPLAR.....	34
•	GLOSARIO .....	40
•	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA “CIRCUNSCRIPCIÓN 3”, A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 5 de 41

**PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL EJECUTADO POR LA URS ATRAVÉS DEL PROYECTO ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA “CIRCUNSCRIPCIÓN 3”, A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA”.**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Componente	1. Mejorar la equidad, integración y sostenibilidad de los programas del SSN.
Sub-componente	1.1. Mejoras en el Registro Social
Categoría	Servicios de No consultoría
Método	Solicitud de Ofertas Competencia Limitada

• **ANTECEDENTES**

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 712, de 11 de abril de 2019 y publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 480, de 2 de mayo de 2019, se dispone la creación de la Unidad del Registro Social.

El 22 de julio de 2019 se suscribió el Contrato de Préstamo BIRF 8946-EC entre la República del Ecuador y el Banco Internacional de Reconstrucción y Desarrollo, que financia el Proyecto Red de Protección Social, que incluye el Componente 1, Subcomponente 1.1 Mejoras en el Registro Social.

Mediante Resolución Nro. 07-URS-DEJ-2019, de 03 de septiembre de 2019, el Director Ejecutivo de la URS, de ese tiempo, expidió el Manual Operativo del Proyecto “Red de Protección Social”, en sujeción a lo dispuesto en el Convenio de Préstamo 8946-EC BIRF de conformidad con las políticas y normas establecidas para el efecto; constituyéndose en un documento que se anexa a dicho Convenio y que forma parte integrante del mismo.

Con fecha 10 de junio de 2020, los miembros del COE aprobaron el “*PROTOCOLO DE RETORNO A LAS ACTIVIDADES DE CAMPO PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL Y DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19*”.

Mediante Resolución Nro. 002-URS-DEJ-2020, de 11 de agosto de 2020, la Directora Ejecutiva (e), de la Unidad de Registro Social, resuelve expedir la “*REFORMA INTEGRAL AL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL*”; en su artículo 10, numeral 1.2.2.3 se establece que el nivel operativo, responsable de coordinar, implementar y supervisar la operatividad del levantamiento del Registro Social, es la Gestión de Operaciones.

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA “CIRCUNSCRIPCIÓN 3”, A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 6 de 41

Mediante Resolución Nro. URS-DEJ-2020-0013-R, de 24 de agosto de 2020, la Directora Ejecutiva (e) de la Unidad del Registro Social expide la Aprobación del *“Formulario Optimizado del Registro Social 2018”*.

Mediante Sesión Extraordinaria Emergente, de 15 de septiembre de 2021, el Comité Interinstitucional del Registro Social, resolvió designar a la Econ. Diana Gabriela Apraes Gutiérrez como Directora Ejecutiva de la Unidad del Registro Social.

El artículo 4 del Decreto Ejecutivo Nro. 228, de 20 de octubre de 2021, dispone: *“Refórmese y sustitúyase el texto del artículo 5 del Decreto Ejecutivo No. 712 del 11 de abril de 2019 por el siguiente: “Artículo 5: Créase la Unidad del Registro Social, como un organismo de derecho público, adscrito a la Presidencia de la República, con personalidad jurídica propia, dotado de autonomía administrativa, operativa y financiera, con sede en la ciudad de Quito, con facultades de coordinación, gestión, seguimiento y evaluación. El artículo 7 ibídem establece como atribuciones de la Unidad del Registro Social: “(...) 6. Ejercer la rectoría, coordinar y controlar los procesos de actualización de la información del Registro Social (...)”.*

Con fecha 17 de febrero de 2022, los miembros del COE resolvieron: *“(...) se elimina el esquema de clasificación según semáforo de riesgo epidemiológico de COVID-19 a partir del día lunes 21 de febrero(...)”// A partir del 21 de febrero del 2022 a las 00:01, se adoptarán las siguientes medidas generales de Prevención aplicable a todo el territorio nacional: Uso de mascarilla en espacios cerrados, transporte público y espacios abiertos; Presentación de certificado de vacunación con código QR o carnet para ingreso a actividades no esenciales y transporte; Mantener espacios ventilados y facilitar el distanciamiento físico; Lavado frecuente de manos o uso de alcohol gel. Trabajo presencial manteniendo medidas de bioseguridad y certificado de vacunación en entidades públicas y privadas (...)”.*

Mediante Resolución Nro. CIRS-RN-001-2022, de 23 de febrero de 2022, el Comité Interinstitucional del Registro Social, expidió la Norma Técnica para la aplicación e implementación del modelo de actualización permanente de la base de datos e información del Registro Social (Norma Técnica), cuyo objeto es *“(...) regular los procesos, procedimientos, mecanismos e instrumentos para la aplicación e implementación del Modelo de actualización permanente de la base de datos e información del Registro Social, que comprende la recopilación, uso y transferencia de datos e información social, económica y demográfica individualizada a nivel de hogares, núcleos familiares o personas, como insumo para la aplicación de políticas, servicios, programas sociales y subsidios”.*

El literal v) del artículo 4 de la Norma referida, define al Formulario del Registro Social, como el *“Documento técnico diseñado y aprobado por la Unidad del Registro Social para recopilar o actualizar datos, que incluye información referida a características de los hogares en aspectos sociodemográficos, de vivienda-hogar, localización, bienes y otros que se pudieren establecer”.*

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA “CIRCUNSCRIPCIÓN 3”, A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 7 de 41

El artículo 9, ibídem, establece: *“Las entidades responsables de la recopilación de los datos se establecen a nivel nacional o local según lo determine la Unidad del Registro Social. Estas pueden ser Instituciones Públicas del Gobierno Central con presencia institucional desconcentrada, Instituciones del Sistema de Educación Superior o Gobiernos Autónomos Descentralizados, así como otros actores que establezca la Unidad del Registro Social”.*

El artículo 13, ibídem, establece a la *Visita domiciliaria* como *“(…) la modalidad que permite recopilar datos de los miembros del hogar mediante la visita a una vivienda particular, cuando para efectos de la recopilación, actualización o verificación lo defina la Unidad del Registro Social, o para atender los requerimientos de entidades o de la ciudadanía.”.*

El artículo 26, ibídem, establece *“Los hogares y/o núcleos familiares del Registro Social en situación de pobreza, pobreza extrema o vulnerabilidad que no hayan actualizado sus datos, deberán ser actualizados por parte de la Unidad del Registro Social o las entidades responsables de la recopilación de datos, con una temporalidad no mayor a 36 meses contados a partir de la fecha de su última entrevista, con la finalidad de capturar oportunamente los cambios en la composición familiar, condiciones socio económicas y/o cambios de residencia ”.*

Mediante memorando Nro. URS-CGT-DO-2022-0298-M, de fecha 10 de marzo de 2022, la Gestión de Operaciones puso en conocimiento el “Informe para proyectar muestra adicional, para alcanzar la población objetivo en modelo de levantamiento de visita domiciliaria por demanda”, que determina el factor incremental a la base de hogares objetivo, para alcanzar la meta de hogares que se planifiquen actualizar. Mediante sumilla inserta, el Sr. Coordinador General Técnico aboca conocimiento y solicita proceder conforme indica el Informe.

Mediante Acción de Personal Nro. CGAF-DTH-2022-0024, de 15 de marzo de 2022, se designó al Magister Marcos Emmanuel González Auhing como Coordinador General Técnico de la Unidad del Registro Social.

En el marco del proyecto Red de Protección Social ejecutado por la URS, a través del proyecto Actualización del Registro Social, y en el cumplimiento de los Indicadores de Desembolso- DLI vinculados al Componente 1, Subcomponente 1.1, se actuará conforme a las descripciones operacionales acerca de la modalidad de recopilación de Visita Domiciliaria, detalladas en el Informe sobre flujo para la recopilación de datos por el modelo de visita domiciliaria, Nro. URS-GIAI-2022-04-IFT-004, aprobado en sumilla inserta del 31 de marzo de 2022, en el memorando Nro. URS-CGT-DIAI-2022-0052-M; las mismas que no contradicen a la Norma Técnica para la aplicación e implementación del modelo de actualización permanente de la base de datos e información del Registro Social vigente.

La Dirección de Investigación y Análisis de la Información, en informe Nro. URS-GIAI-2022-04-IFT-004, anexo en el Memorando Nro. URS-CGT-DIAI-2022-0066-M, de 12 de abril de 2022, concluye: *“(…) Al consolidar la información de certificados se tienen un total de 261.097 certificados propuestos para el levantamiento de*

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 8 de 41

*información mediante la modalidad de visita domiciliaria".*

Mediante Resolución Nro. URS-DEJ-2022-0004-R, de 19 de abril de 2022, la Directora Ejecutiva de la URS resuelve en su artículo 1: *"APROBAR y codificar la reforma del Manual Operativo del Proyecto "Red de Protección Social", en sujeción a la No Objeción emitida por el Banco Mundial mediante oficio Nro. EC-8946-2021-218, de 05 de abril de 2022, cambios aprobados por la Coordinación General Técnica de la Unidad del Registro Social que constan y se recomiendan en el Informe Técnico Nro. URS-UIP-01-IF-320, de 05 de abril de 2022; documentos que se anexa al presente instrumento y que forman parte integrante del mismo".*

Conforme el Manual Operativo del Proyecto Red de Protección Social, son actividades del Componente 1: Equidad, Integración y Sostenibilidad, Subcomponente 1.1. Mejoras en el Registro Social: *"(...) la revisión de la estrategia de recolección de datos (...), el desarrollo de una estrategia de comunicación para la actualización del RS, la mejora de la información y las herramientas tecnológicas existentes, y la finalización del proceso de recopilación de datos con el apoyo del INEC y la contratación mediante el Proceso de Selección Limitada de universidades, escuelas politécnicas u otros organismos para realizar las encuestas a través de Solicitud de Ofertas".*

Ibídem, en el numeral 2.4.2 Indicadores de Desembolso - DLI vinculados al cumplimiento del Proyecto, para el Componente 1: Equidad, Integración y Sostenibilidad, Subcomponente 1.1 Mejoras en el Registro Social, se establece: *" Para aquellos registros que han cumplido más de 36 meses (3 años) desde su última actualización (260 mil registros aproximadamente), se aplicará el levantamiento por visita domiciliaria/por demanda, conforme la Norma Técnica para la recopilación, actualización, uso y transferencia de información del Registro Social. La URS mediante un proceso de selección limitada, invitando a presentar ofertas a las catorce (14) universidades y escuelas politécnicas antes referidas implementará el proceso en territorio".*

La Dirección de Investigación y Análisis de la Información, en alcance al memorando Nro. URS-CGT-DIAI-2022-0066-M, presenta en el memorando Nro. URS-CGT-DIAI-2022-0090-M de 19 de mayo de 2022, y concluye *"(...) Total propuesta visita domiciliaria son 261.300".*

- **BASE LEGAL**

El artículo 3 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública establece que: *"En las contrataciones que se financien, previo convenio, con fondos provenientes de organismos multilaterales de crédito de los cuales el Ecuador sea miembro, o, en las contrataciones que se financien con fondos reembolsables o no reembolsables provenientes de financiamiento de gobierno a gobierno; u organismos internacionales de cooperación, se observará lo acordado en los respectivos convenios. Lo no previsto en dichos convenios se regirá por las disposiciones de esta Ley".*

El numeral 2.1 Aplicabilidad, Sección II. Consideraciones Generales de las Regulaciones de Adquisiciones



**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 9 de 41

para Prestatarios en Proyectos de Inversión, Bienes, Obras, Servicios de No Consultoría y Servicios de Consultoría, Julio de 2016, Revisado noviembre 2017 y agosto 2018, establece que: *"El Convenio Legal rige la relación jurídica entre el Prestatario y el Banco. Las Regulaciones de Adquisiciones son aplicables a la adquisición de Bienes y la contratación de Obras, Servicios de No-Consultoría y Servicios de Consultoría en las operaciones de financiamiento de proyectos de inversión, tal como se establece en el Convenio Legal"*.

Los numerales 6.5 y 6.6 Solicitud de Ofertas, sección VI. Métodos de Selección Aprobados: Bienes, Obras y Servicios de No – Consultoría de la norma antes citada, establece que: *"6.5 La SDO es un método competitivo con el que se invita a presentar Ofertas. Debe utilizarse cuando, debido a la índole de los Bienes, las Obras o los Servicios de No-Consultoría que habrán de suministrarse, el Prestatario puede especificar requisitos detallados a los que los Licitantes deben responder en sus Ofertas. 6.6 Las adquisiciones que se realizan con esta modalidad conllevan un proceso de una sola etapa. Por lo general, para las SDO se utilizan criterios de calificación (requisitos mínimos normalmente evaluados como pasa/no pasa) y no se emplean criterios de evaluación con puntajes. Para más detalles, véase el Anexo XII, "Métodos de Selección"*,

El numeral 6.12 "Competencia Limitada", establece que: *"La competencia limitada es un tipo de acceso al mercado que se realiza solo por invitación, sin publicidad. Puede ser el método de selección adecuado cuando haya solo un número limitado de empresas o cuando haya motivos excepcionales que justifiquen dejar de lado las modalidades de adquisición abiertas y competitivas"*.

El Manual Operativo del proyecto Red de Protección Social, que es el documento guía para las entidades responsables y dependencias que participan en la ejecución, con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos del Proyecto; en el numeral 2.4.2 Indicadores de Desembolso - DLI vinculados al cumplimiento del Proyecto, para el Componente 1: Equidad, Integración y Sostenibilidad, Subcomponente 1.1 Mejoras en el Registro Social, establece: *" Para aquellos registros que han cumplido más de 36 meses (3 años) desde su última actualización (260 mil registros aproximadamente), se aplicará el levantamiento por visita domiciliaria/por demanda, conforme la Norma Técnica para la recopilación, actualización, uso y transferencia de información del Registro Social. La URS mediante un proceso de selección limitada, invitando a presentar ofertas a las catorce (14) universidades y escuelas politécnicas antes referidas implementará el proceso en territorio"*.

## • JUSTIFICACIÓN

En Ecuador, el Plan Nacional de Desarrollo denominado Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 plantea como quinto objetivo *"Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social"*, en este marco la Unidad del Registro Social plantea varias intervenciones emblemáticas que se dirigen a la población en situación de pobreza y extrema pobreza y apuntan a expandir progresivamente la cobertura de los programas sociales a lo largo del tiempo, en función de los grupos objetivo y la disponibilidad de recursos fiscales.

Esta elección es importante en el contexto macroeconómico actual, y es consistente con un mayor retorno de las inversiones, dado que la focalización de los recursos en los más pobres proporciona el mayor impacto en la reducción de la brecha de pobreza.

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **10** de **41**

Para definir la elegibilidad de individuos (núcleos familiares) para programas sociales se utiliza un índice de clasificación socioeconómica<sup>1</sup> aplicado a la información dentro de la base de datos del Registro Social (RS), que actualmente es administrado por la Unidad de Registro Social (URS), a través de la Coordinación General Técnica.

La URS no cuenta con el contingente humano necesario para realizar el levantamiento de la información social, demográfica y económica de los hogares; por tanto, ha realizado la contratación de Universidades y/o Escuelas Politécnica públicas y privadas, basada en los términos del Convenio de préstamo Nro. 8946-EC y en el Manual Operativo del Proyecto. Es así, que, en el marco del Proyecto Red de Protección Social, distintas entidades responsables de la recopilación de los datos ejecutaron la actualización de la información del RS en el periodo 2019 – 2022.

La Dirección de Investigación y Análisis de la Información, en función de las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Unidad del Registro Social, en informe Nro. URS-GIAI-2022-04-IFT-004, anexo en el Memorando Nro. URS-CGT-DIAI-2022-0066-M, de 12 de abril de 2022, concluye: *"(...) Se identifican 49.310 certificados de la base de datos del Registro Social 2014 en sectores censales no priorizados para el operativo de actualización del RS 2018 y que se encuentran en los deciles del 1 al 3.//Se identifican 209.772 certificados que han cumplido 36 meses o más desde la fecha de levantamiento de la información y que se encuentran en los deciles del 1 a 3 hasta octubre de 2022//Se identifican 2.015 casos especiales de personas vulnerables sin considerar duplicados.// Al consolidar la información de certificados se tienen un total de 261.097 certificados propuestos para el levantamiento de información mediante la modalidad de visita domiciliaria"*.

La Dirección de Investigación y Análisis de la Información, en alcance al memorando Nro. URS-CGT-DIAI-2022-0066-M, presenta en el memorando Nro. URS-CGT-DIAI-2022-0090-M de 19 de mayo de 2022, el *"Informe técnico de la propuesta de registros para actualización del Registro Social mediante la modalidad de visita domiciliaria, URS-GIAI-2022-04-IFT-004, versión 1.1"*, que concluye: *"(...) Hogares con vencimiento de 36 meses, deciles del 1 al 3 hasta noviembre 2022 - Base RS 2018 son 215.085// Hogares en sectores no priorizados que no fueron actualizados en deciles del 1 al 3 - Base RS 2014 son 43.994// Casos especiales (personas vulnerables) son 2.015// Validación de certificados son 206// Total propuesta visita domiciliaria son 261.300"*.

La URS, en su objetivo de actualizar la información social, económica demográfica individualizada a nivel de hogares y núcleos familiares tiene previsto la intervención en 81.152 hogares dispuestos en aproximadamente 13.617 sectores censales en la "Circunscripción 3"; y conforme a lo previsto en las condiciones de ejecución del proyecto y su Manual Operativo, la URS requiere realizar la contratación de una entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Acuerdo Ministerial Nro. 0016 de 24 de septiembre de 2009, Art. 1 Sobre la Creación del Registro Social: (...) mediante el cual se indica que el índice de bienestar es elaborado mediante la técnica estadística de componentes principales no lineales que combina un conjunto de variables tales como las características de la vivienda, acceso a servicios, disponibilidad de bienes, composición familiar, nivel de educación entre otros.

<sup>2</sup> La entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social será la prestadora del servicio de NO consultoría para actualizar la información del Registro Social a través de la modalidad de visita domiciliaria en los hogares priorizados.

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA “CIRCUNSCRIPCIÓN 3”, A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 11 de 41

El área de intervención, denominada para este fin como “Circunscripción 3”, comprende las siguientes provincias y Zonas no Delimitadas:

Circunscripción	Provincias <sup>3</sup>
Circunscripción 3	Chimborazo
	El Piedrero
	Cañar
	Azuay
	Loja
	Guayas
	Santa Elena
	El Oro

Fuente: Dirección de Operaciones

## • OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de servicios de no consultoría para actualizar la información del Registro Social (modelo de actualización permanente) en la “Circunscripción 3”, a través de la modalidad de visita domiciliaria.

## • OBJETIVOS

### Objetivo general:

Actualizar la información social, económica y demográfica individualizada a nivel de hogares y núcleos familiares priorizados por la URS, en la “Circunscripción 3”; garantizando criterios de cobertura y calidad en el levantamiento de información de aproximadamente 81.152 hogares a través de la modalidad de visita domiciliaria, siguiendo los lineamientos metodológicos técnicos y operativos establecidos por la URS, que permitirá alimentar la base de datos del Registro Social.

### Objetivos específicos:

- Planificar el operativo de la actualización de información en los hogares en la “Circunscripción 3”, a través de la modalidad de visita domiciliaria, para actualizar la base de datos del RS.
- Ejecutar el operativo de actualización de información a los hogares en la “Circunscripción 3”, de acuerdo con la metodología vigente establecida por la URS.
- Garantizar la cobertura de hogares y la calidad de la información, en este proceso de actualización

<sup>3</sup> Al utilizar Cartografía Censal 2010, se incluyen como zona no delimitada a El Piedrero.

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 12 de 41

en la "Circunscripción 3".

- **CONDICIONES MÍNIMAS REQUERIDAS DE LA ENTIDAD RESPONSABLE DE LA RECOPIACIÓN DE DATOS DEL REGISTRO SOCIAL**

**Población Objetivo**

Los miembros de los núcleos familiares, en aproximadamente 81.152 hogares en la "Circunscripción 3", cuyos registros según la calendarización han cumplido 36 meses desde su última actualización, como indica la Norma Técnica para la aplicación e implementación del modelo de actualización permanente de la base de datos e información del Registro Social.

- **ALCANCE**

El alcance de la presente contratación es contar con una entidad responsable para actualizar la información social, económica y demográfica, individualizada a nivel de hogares y núcleos familiares, priorizados por la URS en la "Circunscripción 3", conforme el siguiente cuadro:

Circunscripción	Provincias <sup>4</sup>	Hogares
Circunscripción 3	Chimborazo	8.968
	El Piedrero	41
	Cañar	4.026
	Azuay	13.515
	Loja	13.520
	Guayas	29.305
	Santa Elena	1.144
	El Oro	10.633

Fuente: Dirección de Investigación y Análisis de la Información.

Para el efecto, la URS entregará a la entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social, la base de datos con el detalle de las viviendas y hogares a visitar "Matriz con la distribución de hogares a visitar" (Anexo 1).

**Consideraciones de la base de hogares:**

La cantidad de hogares objetivo de esta actualización son 81.152 hogares. Sin embargo, y en el evento que la base de registros inicial remitida, no fuera suficiente para alcanzar la meta planteada, se procederá de

<sup>4</sup> Al utilizar Cartografía Censal 2010, se incluyen como zona no delimitada a El Piedrero.

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **13** de **41**

la siguiente manera:

- La prestadora del servicio, deberá presentar de un informe debidamente motivado y con evidencia técnica (conforme el proceso detallado en el literal d.7), para solicitar una base de registros de hogares adicionales.
- Téngase en cuenta que, bajo este mecanismo excepcional, se prevé una sustitución de hogares para actualizar, conforme el mismo criterio de calendarización (cumplidos 36 meses desde su última actualización). En esta consideración, es importante destacar, que la base de hogares adicional puede estar distribuida en cualquiera de las provincias, zonas y sectores censales de la Circunscripción, inclusive las ya visitadas.
- En el evento de que durante la ejecución de la fase de levantamiento se observe un comportamiento atípico y que afecte la programación inicialmente prevista, la operadora deberá informar a la Unidad y presentar los justificativos conforme lo descrito en el innumerado anterior, hasta 15 días previos a culminar el periodo de levantamiento de campo.
- La solicitud de una base de registros de hogares adicionales estará sujeta a la autorización de la máxima autoridad de la URS o su delegado, previo la presentación de un informe motivado del Administrador del Contrato.

• **METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL REGISTRO SOCIAL, DESCRIPCIÓN GENERAL**

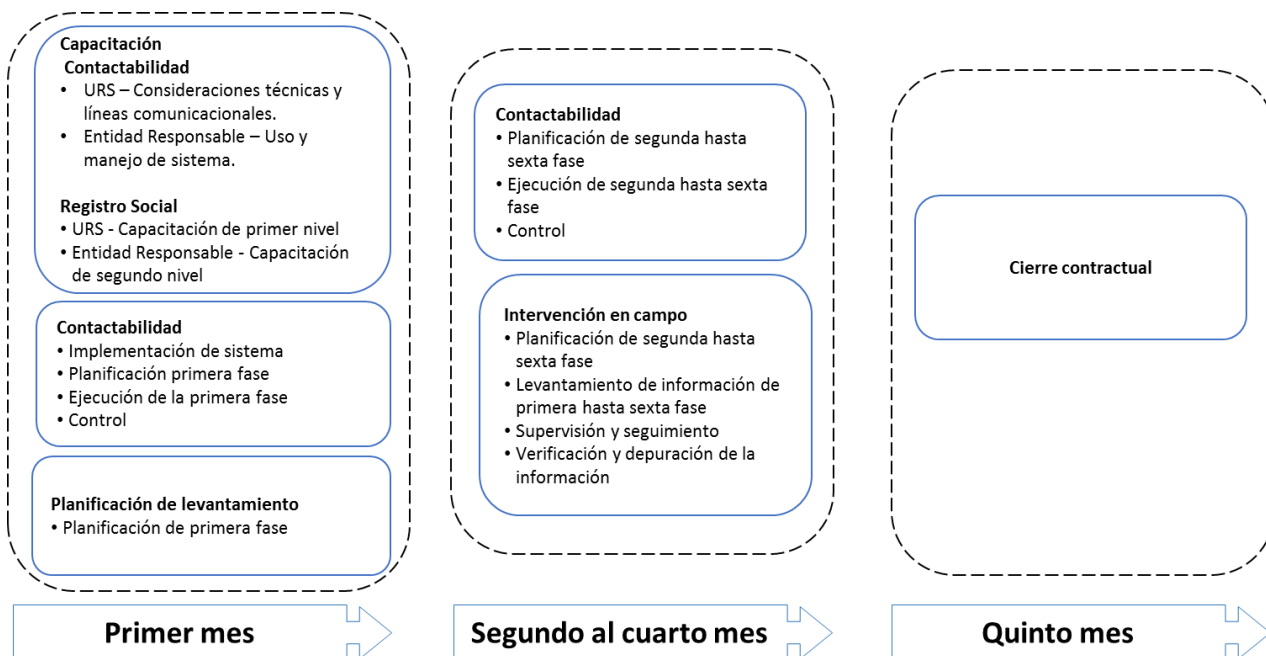
La entidad responsable procederá con la actualización de la información de los registros que constan en la Base de Datos del RS, visitando las viviendas particulares ocupadas por los hogares priorizados en la "Circunscripción 3", de acuerdo con la metodología establecida por la URS.

La entidad responsable, deberá cumplir con las siguientes etapas en la ejecución del proceso: capacitación, contactabilidad, planificación, intervención en campo, verificación y depuración de la información, y el proceso transversal de seguimiento y supervisión.

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA “CIRCUNSCRIPCIÓN 3”, A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 14 de 41



**a) Capacitación de la metodología para actualización del Registro Social**

**a.1 Capacitación sobre el proceso de contactabilidad**

La capacitación sobre el proceso de contactabilidad, se ejecutará en dos etapas: una primera parte, dirigida por la URS sobre consideraciones técnicas y líneas comunicacionales; y la segunda etapa, dirigida por la entidad responsable, sobre el uso y el manejo del sistema. Las principales consideraciones para este proceso serán los siguientes:

Parámetros	URS	Entidad responsable
Usuarios	Asignación de usuarios y claves	Asignación de usuarios y claves
Instructores	Mínimo 2	Mínimo 2

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 15 de 41

Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspectos metodológicos</li> <li>- Fases del proceso</li> <li>- Contacto con el jefe de hogar o contacto con informante calificado-miembro del hogar.</li> <li>- Speech del saludo, objeto de la llamada y agendamiento de cita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobada por el Administrador de Contrato.</li> <li>- Uso y manejo de la infraestructura.</li> <li>- Registro de la información en el sistema</li> <li>- Control del proceso de contactabilidad</li> <li>- Manejo de conflictos</li> </ul>
Duración	1 día	1 día

## a.2 Capacitación de la metodología para actualización del Registro Social

La capacitación tiene como finalidad la transferencia de conocimientos sobre la metodología de investigación, definiciones conceptuales, cartografía, manejo del aplicativo RS móvil a ser utilizado para la actualización del Registro Social, de acuerdo a la "Metodología de Capacitación del Registro Social" (Anexo 2). Este proceso va enfocado a la selección del personal operativo como supervisores de calidad, supervisores de equipo, encuestadores de la entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social.

La capacitación a primer y segundo nivel deberá ser realizada de forma presencial en ambos casos. Para la capacitación presencial, la entidad responsable deberá garantizar la disponibilidad de una infraestructura física que permita el proceso de enseñanza-aprendizaje in situ.

El proceso de capacitación estará compuesto por dos niveles de capacitación, que serán:

### a.2.1 Capacitación del primer nivel

El proceso de capacitación a primer nivel estará dirigido al equipo técnico clave, y personal seleccionado por la entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social, los que se convertirán en instructores de la capacitación de segundo nivel.

La entidad responsable deberá contar con un mínimo de 20 y máximo 30 personas por aula para la capacitación presencial y, deberá respetar las medidas de bioseguridad aprobadas por el COE para este tipo de trabajo (Protocolo de retorno a las actividades de campo para el levantamiento de información de la URS y del Instituto Nacional de Estadística y Censos en el marco de la emergencia sanitaria COVID-19) y las medidas generales de prevención aplicable a todo el territorio nacional, emanadas por este organismo.

- **Lugar de capacitación**

Espacio físico facilitado por la entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social.

## GESTIÓN DE OPERACIONES

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 16 de 41

- **Duración del proceso de capacitación**

En la modalidad visita domiciliaria, según metodología de capacitación se establece: 6 días (presencial), una jornada de 8 horas diarias.

- **Responsable de la capacitación**

La capacitación del primer nivel estará a cargo de los delegados de la Gestión de Operaciones de la Unidad del Registro Social, y se desarrollará en coordinación con el Administrador del Contrato y la entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social.

- **Personal a quien va dirigido**

- Equipo técnico clave del proyecto (Coordinador del proyecto, Jefe-Responsable Técnico/Campo, Jefe-Responsable de Operaciones/Logística).
- Personal seleccionado por la institución quienes se transformarán en instructores de segundo nivel; también, del personal elegible se puede seleccionar personal destinado para actividades de campo.
- Además, las personas seleccionadas como: supervisores de calidad, supervisores de equipo y encuestadores, recibirán de la URS una capacitación sobre el manejo del material cartográfico, con procesos de evaluaciones e informe final con notas.
- Se considerará como personal elegible para ser parte del equipo de instructores para las capacitaciones de segundo nivel a todos aquellos participantes que hayan aprobado el curso de capacitación de primer nivel con un puntaje igual o mayor a 75 puntos sobre 100, conforme la Metodología de Capacitación.
- La entidad responsable podrá realizar las capacitaciones que considere necesarias con los instructores que hayan aprobado el primer nivel, para aquellas personas que no aprobaron el curso, con el objetivo de cubrir el número necesario de instructores para las capacitaciones de segundo nivel, que será de mínimo de 12 instructores. La entidad responsable pondrá en conocimiento del Administrador del Contrato sobre la capacitación a realizarse, con su respectiva agenda, y posteriormente certificará mediante informe la recapitación realizada, dirigido al Administrador del contrato, con copia a la Dirección de Operaciones.

- **Perfil de los participantes al curso de capacitación al primer nivel**

- Bachiller con título debidamente registrado.
- Egresados de instituciones de educación superior.



## GESTIÓN DE OPERACIONES

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 17 de 41

- Experiencia mínima de 2 años comprobables en levantamiento de encuesta a hogares.
- De preferencia con conocimientos en manejo Cartográfico.
- Habilidades en manejo de equipos tecnológicos (tablets)
- Experiencia comprobable en manejo de grupos y como capacitador.
- Disponer de tiempo completo y estar dispuesto a viajar.
- Para este proceso no se deberá considerar a ESTUDIANTES.

### a.2.2 Capacitación del segundo nivel

Su objetivo es garantizar que el proceso de réplica sea transmitido de manera óptima, sobre la metodología de investigación, definiciones conceptuales, cartografía y manejo del aplicativo RS, al personal que realizará el levantamiento de información para la actualización de la base del Registro Social.

La réplica de capacitación a segundo nivel estará bajo la responsabilidad de la entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social, que deberá garantizar la asistencia de participantes, a fin de contar con un mínimo de 20 y máximo 30 personas por aula para la capacitación presencial y, deberá respetar las medidas de bioseguridad aprobadas por el COE para este tipo de trabajo y las medidas generales de prevención aplicable a todo el territorio nacional.

#### • Lugar de capacitación

Espacio físico facilitado por la entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social (presencial).

#### • Duración del proceso de capacitación

En la visita domiciliaria, según metodología de capacitación se establece: 6 días (presencial), una jornada de 8 horas diarias.

#### • Organizador

La entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social.

#### • Instructores

Equipo de instructores considerados como elegibles de la capacitación del primer nivel.

#### • Personal a quien va dirigido (equipo operativo de campo)

Personal responsable del levantamiento de información del Registro Social en la circunscripción (supervisores de calidad, supervisores de equipo y encuestadores).

#### • Perfil requerido de los participantes

- Bachiller con título debidamente registrado.
- Manejo de material cartográfico.
- Conocimiento y manejo de tablets.
- Disponer de tiempo completo y estar dispuesto a viajar.

## GESTIÓN DE OPERACIONES

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 18 de 41

- Para este proceso no se deberá considerar a los ESTUDIANTES.

Se considerará como personal elegible para ser parte del equipo operativo a todos aquellos participantes que hayan obtenido un puntaje igual o mayor a 70 puntos sobre 100, conforme la Metodología de Capacitación de la URS.

La entidad responsable, una vez que ha seleccionado el personal elegible para el levantamiento de información deberá remitir un informe, en el que se deberá incluir el listado de participantes con las notas alcanzadas y solicitar de manera oficial la habilitación de usuarios en ambiente de producción a la URS, por intermedio de la Administración del Contrato.

La entidad responsable designará de entre el personal operativo capacitado y elegible: encuestadores, supervisores de equipo y supervisores de calidad.

La URS supervisará el proceso de capacitación a la entidad responsable. En caso de que la URS determine irregularidades en el proceso de capacitación, las mismas serán suspendidas con la sola notificación debidamente motivada por la URS y se retomarán bajo los lineamientos establecidos en la Metodología de Capacitación.

La entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social deberá realizar reinstrucciones, luego de ejecutada cada fase y hasta la quinta fase del operativo. La entidad responsable en coordinación y previo acuerdo con la Administración del Contrato definirá los temas sobre las que versarán las reinstrucciones a realizarse, con su respectiva agenda y posteriormente certificará mediante informe dirigido al Administrador del Contrato de la URS.

### a.2.3 Requerimientos mínimos por parte de los actores en el proceso de Capacitación

- **Instrumentos**

- Manuales e Instructivos (Digitales)
- Formulario RS (Digital)
- Agenda de capacitación
- Presentaciones
- Certificados y Stickers para capacitación de primer y segundo nivel.

Los instrumentos descritos en este numeral serán entregados por la URS de forma oficial, al menos una semana antes del proceso de capacitación a primer nivel, previa coordinación con los delegados de la entidad responsable.

Para la capacitación de primer nivel la URS facilitará las tablets con los aplicativos preinstalados, siempre y cuando la entidad responsable expresamente los solicite a la URS con al menos 7 días de anticipación al evento (en el caso de que la entidad responsable no cuente con este insumo).

## GESTIÓN DE OPERACIONES

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 19 de 41

### • Obligaciones de la entidad responsable

- Garantizar la asistencia de un número de participantes superior al establecido como mínimo para el proceso de capacitación; y enviar el listado de los participantes tanto para primer nivel como para segundo nivel, de acuerdo con el "Instructivo para la Habilitación de Usuarios" (Anexo 3), previo al inicio de los procesos de capacitación.
- Contar obligatoriamente con dispositivos móviles (Tablets) conforme a los requerimientos mínimos constantes en el presente documento de contratación, para los procesos de capacitación de segundo nivel. Las tablets deberán ser configuradas de acuerdo con el "Manual de Configuración de Aplicativos en Tablets" (Anexo 4).
- Garantizar aulas, proyector, pizarra, mobiliario, y demás recursos y materiales necesarios para el normal desenvolvimiento de las capacitaciones de primer y segundo nivel (capacitación presencial).
- Garantizar el servicio de Internet, sin restricciones y con capacidad para el número de participantes.
- Contar con delegados institucionales para la coordinación de estos procesos.
- Una vez finalizados los cursos de capacitación, la entidad responsable deberá elaborar informes de las capacitaciones realizadas, de acuerdo con los formatos establecidos por la URS.

## b) Contactabilidad

### b.1 Canal, equipos e infraestructura, sistema, y condiciones de implementación, para la contactabilidad

#### • Canal de salida (outbound) para realizar llamadas telefónicas

- A telefonía convencional y telefonía celular; y opcional para correos electrónicos o mensajería on line.
- Implementado y verificado (por el delegado de la URS-Dirección de Sistemas de Información) hasta 15 días después de inicio de actividades del contrato de prestación del servicio con la URS.
- Disponible para su uso desde el primer mes del contrato

#### • Equipos e infraestructura

- Teléfonos
- Computadores
- Servidores
- Redes

#### • Sistema de gestión para la contactabilidad

Para interrelacionar, el canal de salida con los equipos e infraestructura, y que permita:

- Registrar estados de las llamadas realizadas
  - Contactado
  - Equivocado

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **20** de **41**

- No contesta
  - Rechazo
  - Volver a llamar
  - Confirmación o registro de información de ubicación de la vivienda y agendamiento
    - Provincia
    - Cantón
    - Parroquia
    - Calle principal
    - Calle secundaria
    - Número de la vivienda
    - Referencia de ubicación de la vivienda
    - CUEN
    - Nombre y cédula del miembro de hogar contactado
    - Otro número telefónico de contacto del hogar
    - Período de fechas para visitas
    - Nombre del Operador de Contactabilidad
  - Registrar la duración de las llamadas.
  - Acceder a escuchar las llamadas en línea, en el lugar físico donde esté establecida la infraestructura de conectividad.
  - Grabar el 100% de las llamadas realizadas.
  - Reportería.
- **De manera complementaria la entidad responsable, debe incluir en el proceso:**
    - Custodia de equipos e infraestructura.
    - Asignación de equipos tecnológicos.
    - Gestión para la activación y desactivación de usuarios.
    - Soporte técnico primario.
    - Gestión con un externo para el mantenimiento y reparación de infraestructura.
    - Plan de contingencia básico por agentes externos, como pérdida de energía eléctrica.

**b.2 Personal y perfiles de contactabilidad**

● **Aspectos generales**

La entidad responsable se encargará de gestionar las firmas de los acuerdos de confidencialidad a los perfiles que participen del proceso de contactabilidad, que a continuación se detallan:

Personal	Perfil	Actividades
Operador de contactabilidad (OC)	Bachiller en cualquier rama	- Realizar las llamadas telefónicas, de acuerdo a lo descrito en el punto b.5 de esta sección.

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **21** de **41**

		- Registrar la información obtenida en sistema implementado.
Monitor de contactabilidad (MC)	Tecnología o Tercer Nivel en Economía, Administración de Empresas, Marketing, Comunicación Social o afines.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación a los Operadores de Contactabilidad.</li> <li>- Distribución de la carga por Operadores de Contactabilidad asignados.</li> <li>- Control de cobertura por Operador de Contactabilidad.</li> <li>- Realizar las llamadas telefónicas, de acuerdo a lo descrito en el punto b.5 de esta sección.</li> <li>- Monitoreo de A Lado y Monitoreo en Línea.</li> <li>- Reporta al Jefe de Campo los resultados del proceso a cargo.</li> </ul>

### b.3 Ejecución de la contactabilidad

#### Primera etapa de contactabilidad

- **Entrega de la Base de hogares de la población objetivo para contactabilidad**

La Unidad del Registro Social entregará la base de hogares de la población objetivo, con una cantidad de registros de 81.152, con la posibilidad de que la entidad responsable alcance esta meta y termine el operativo de levantamiento hasta en dos meses, sin que utilice la base de hogares de reemplazo.

- **Planificación de la contactabilidad**

La planificación de contactabilidad debe ser presentada cada fase por la entidad responsable al Administrador de contrato, hasta tres días antes del inicio de la fase. La aprobación de la misma ocurrirá, hasta dos días antes del inicio de la fase.

Para la realización de la planificación de contactabilidad se debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones técnicas:

- Relación directa con la fase de levantamiento; entre la finalización de la primera fase de contactabilidad y el inicio de la primera fase de levantamiento deben existir al menos 6 días. Lapso de tiempo que se debe mantener para el resto de fases.
- Jornada de 12 días y 3 días de descanso.

## GESTIÓN DE OPERACIONES

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 22 de 41

- Jornada efectiva de 8 horas.
- 6 llamadas efectivas en la hora.
- Por cada ocho (8) Operadores de Contactabilidad o fracción, se debe asignar un (1) Monitor de Contactabilidad.

- **Ejecución de la contactabilidad**

La contactabilidad se ejecutará en fases operativas de 12 días, con tres días de descanso entre fases.

- **Control de contactabilidad**

**El Monitoreo de A Lado.** Su principal función es escuchar y observar la conversación completa con la ciudadanía, lo realizará el Monitor de Contactabilidad bajo las siguientes consideraciones:

- 3 observaciones-escuchas en la fase a cada Operador de Contactabilidad asignado.
- Registro en matriz "Monitoreo de A Lado".
- Presentación diaria de matriz y resumen de resultados al Jefe de Campo.

**El Monitoreo en Línea.** Su principal función es escuchar en línea, la conversación completa con la ciudadanía, lo realizará el Monitor de Contactabilidad bajo las siguientes consideraciones:

- 1 escucha en toda la fase al 50% de los Operadores de Contactabilidad.
- Registro en matriz "Monitoreo en Línea".
- Presentación por fase de matriz y resumen de resultados al Jefe de Campo.

**El Monitoreo Remoto.** Su principal función es escuchar la conversación completa con la ciudadanía; lo realizará el Administrador de Contrato de la URS o un delegado, previo entrega de las grabaciones de llamada, bajo los siguientes términos:

- 1 escucha en toda la fase al 30% de Operadores de Contactabilidad.
- Registro en matriz "Monitoreo Remoto".
- Presentación por fase de matriz y resumen de resultados al Jefe de Campo de la entidad responsable.

### b.4 Segunda etapa de contactabilidad

- **Entrega de la Base de hogares adicional para contactabilidad**

La Unidad del Registro Social entregará la base de hogares adicional, con la posibilidad de que la entidad responsable alcance la meta y termine el operativo de levantamiento hasta en tres meses.

<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA	Página <b>23</b> de <b>41</b>

Con la base de hogares adicional se actuará de la misma manera descrita en el literal b.3, secciones planificación, ejecución y control de contactabilidad.

### b.5 Gestión de Contactabilidad

Cargos	Cantidad de llamadas					Insumo	Producto final
	Contactado	Equivocado	No contesta	Rechazo	Volver a llamar		
Operadores de Contactabilidad	1	1	3	1	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reporte outbound</li> <li>▪ Grabaciones</li> </ul>	Productividad de contactabilidad
Monitor de Contactabilidad	0	1	1	1	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reporte outbound</li> <li>▪ Grabaciones</li> </ul>	
	Al 0%	Al 15% de estas novedades	Al 15% de estas novedades	Al 100% de estas novedades	Al 15% de estas novedades		

Nota: La cantidad total de llamadas a realizar en el proceso de contactabilidad será máximo 3 y el resultado del proceso de contactabilidad será el de la última llamada.

Con fines de verificación y trazabilidad: Los reportes outbound y los reportes de grabaciones de los operadores y los monitores de contactabilidad deben tener variables comunes para relacionarlos, con el fin de demostrar que existió la novedad, fue gestionada por el operador de contactabilidad y fue verificada por el monitor.

### b.6 Resultados de la contactabilidad y planificación de la base de hogares a actualizar

Ejecutada la fase de contactabilidad, se identificarán los siguientes casos:

1. Contacto efectivo con el jefe o miembros del hogar y agendamiento de cita para actualizar la información del RS, en la ubicación de la vivienda indicada en la base de hogares proporcionada por la URS.
2. Contacto efectivo con el jefe o miembros del hogar y agendamiento de cita para actualizar la información del RS, en una vivienda con ubicación distinta a la indicada en la base de hogares proporcionada por la URS, dentro del área de intervención de la Circunscripción.
3. No contactados.

## GESTIÓN DE OPERACIONES

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 24 de 41

4. Contacto efectivo con el jefe o miembros del hogar, y la ubicación de la vivienda es distinta a la indicada en la base de hogares proporcionada por la URS, y no está en las provincias de la Circunscripción.

Para los casos 1, 2 y 3, la entidad responsable debe geo referenciar la ubicación, en planos y mapas, de todas las viviendas de la base de hogares entregada (contactadas en las provincias de la Circunscripción y las no contactadas), utilizando las coordenadas de la base de hogares proporcionada por la URS y las obtenidas del proceso de contactabilidad.

Concluida esta actividad, la entidad responsable deberá elaborar y gestionar ante la URS la aprobación de la Planificación de Levantamiento de los hogares de la fase correspondiente.

Para el caso 4, la entidad responsable deberá entregar a la Unidad del Registro Social el reporte outbound y las grabaciones del total de los casos, en cada entrega de Planificación de Levantamiento.

### c) Planificación de levantamiento

#### c.1 Cronograma General de Actividades

La entidad responsable, en los primeros cinco días del contrato deberá entregar el Cronograma General de Actividades. Este documento que organiza el trabajo, contiene: las etapas y las actividades que se ejecutarán por cada etapa, con su tiempo de duración.

Si por causa de fuerza mayor o casos excepcionales la entidad responsable necesita reprogramar el Cronograma General de Actividades, se deberá oficializar al Administrador de Contrato; posteriormente el Administrador analizará si procede la petición, elaborará el informe correspondiente y pondrá en conocimiento de la máxima autoridad de la URS o su delegado, para que autorice o niegue la petición. La respuesta en caso de presentarse este requerimiento deberá ser atendido por la URS en el plazo de hasta 5 días.

#### c.2 Planificación de levantamiento

Para la planificación de levantamiento de información se deberá tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Relación directa con la fase de contactabilidad; entre la finalización de la primera fase de contactabilidad y el inicio de la primera fase de levantamiento deben existir al menos 6 días.
- Jornada de 12 días y 3 días de descanso.
- 81.152 hogares a actualizar el RS
- 7 registros diarios levantados en sectores amanzanados y 5 en sectores dispersos.



**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 25 de 41

- Planificación en serpentina, desde el norte hacia el sur; obligatoriamente en los siguientes niveles de ubicación geográfica: cantón, parroquia, zona, sector.
- La planificación de la fase debe ser presentada hasta 3 días antes del inicio de la fase, y aprobada por el Administrador de Contrato de la URS, hasta 2 días antes del inicio de la fase.

**d) Intervención en campo**

**d.1 Consideraciones generales**

El levantamiento de información se ejecutará utilizando primero la base de hogares objetivo y posterior la base de hogares adicional, que se entregará en el caso que aplique. Para los dos casos se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- Intervención en serpentina, desde el norte hacia el sur; obligatoriamente en los siguientes niveles de ubicación geográfica: cantón, parroquia, zona, sector.
- Organización de levantamientos de recuperación, para visitas agendadas no ejecutadas (en contactabilidad y en visita a vivienda).

**d.2 Jornada de levantamiento en campo:**

Las jornadas de trabajo para la modalidad de visita domiciliaria serán:

Levantamiento	Descanso
Fases de 12 días calendario	3 días calendario

**d.3 Cargas de trabajo:**

El volumen de trabajo que se asignará a cada equipo de campo para levantamiento de la información será:

Modalidad	Cargas de trabajo
Visita Domiciliaria	<p>1 supervisor* y 3 encuestadores.</p> <p>21 registros diarios en área urbana por equipo, es decir 7 registros por encuestador.</p> <p>15 registros diarios en área rural por equipo, es decir 5 por encuestador.</p> <p>*3 observaciones diarias por supervisor de campo.</p>

Los equipos de trabajo estarán conformados por un supervisor de campo, tres encuestadores y un vehículo con su conductor. El Jefe-Responsable Técnico/Campo, organizará los equipos, de las personas que aprobaron el curso de capacitación de primer o segundo nivel, sobre la metodología de actualización del Registro Social.

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 26 de 41

En el levantamiento de información por la modalidad visita domiciliaria, por cada 10 equipos de trabajo o fracción se designará 1 supervisor de calidad.

#### **d.4 Metodología de Actualización del Registro Social por Visita Domiciliaria**

El levantamiento por visita domiciliaria cumplirá de manera obligatoria con el procedimiento establecido en el Manual de Actualización del Registro Social (*Anexo 5*) y se aplicará lo siguiente:

- La entidad responsable deberá ejecutar el proceso de contactabilidad, de tal forma que garantice el levantamiento de información en el hogar objetivo.
- La entidad responsable deberá disponer de los insumos y materiales necesarios para el levantamiento de datos: tablets, usuarios habilitados, cartografía censal, Certificados y Stickers del Registro Social.
- Organizar el recorrido de acuerdo con la planificación, visitando las viviendas particulares de los hogares que se encuentran en la base de datos del Registro Social y que necesitan la actualización del RS, tanto en las áreas amanzanadas como dispersas de la circunscripción a intervenir, atendiendo a lo indicado en el "Instructivo de Control de Sectores Censales Planificados por Fases" (*Anexo 6*).
- La entidad responsable deberá visitar todas las viviendas sin excepción de los hogares que se encuentran en la base de datos del Registro Social y que necesitan la actualización del RS, independientemente de los estados de ocupación (viviendas ocupadas, desocupadas, en construcción, destruidas, temporales) y de los resultados de entrevista (completa efectiva, nadie en casa, informante no calificado y rechazo).
- Solicitar al informante calificado los documentos habilitantes para el diligenciamiento del Registro Social, estos documentos son: cédula de identidad/ciudadanía, partida de nacimiento u otro documento de identificación, planilla del servicio eléctrico de la vivienda a intervenir, y en el caso de tener discapacidad el carnet emitido por la entidad pertinente. En caso de no contar con alguno de los documentos indicados proceder con lo estipulado en el "Manual de Actualización del Registro Social".
- Registrar y completar los datos del hogar y las secciones que forman parte del formulario electrónico del Registro Social en la tablet, de acuerdo con lo que se indica en el "Manual de Actualización del Registro Social".
- Registrar los datos completos y la firma de la persona que proporciona la información en el Certificado del RS, por núcleo familiar.
- Registrar la información en el Sticker del RS, insumo para identificar las viviendas visitadas.
- Registrar la información en la matriz de control de cobertura desarrollado por la entidad responsable, formato en el que se describe la ubicación, el estado de ocupación de la vivienda y los resultados de la entrevista.
- Los responsables del levantamiento de información garantizarán la sincronización diaria de los datos e imágenes de todos los registros levantados.
- Solucionar las novedades e inconsistencias reportadas desde la URS sobre los registros levantados en campo.

La entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social, deberá garantizar a los equipos de campo la conectividad de internet estable y seguro, que permita la sincronización de datos e imágenes a

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 27 de 41

los servidores de la URS; la conectividad no necesariamente deberá ser continua, se requiere únicamente se garantice la sincronización diaria, con la finalidad de realizar el proceso de validación y reportar en forma oportuna las novedades e inconsistencias desde la URS para su pronta solución en campo.

La entidad responsable deberá proporcionar al personal operativo: las credenciales, indumentaria distintiva de acuerdo con las artes entregadas por la URS; así también, debe garantizar la movilización particular por equipo de campo.

**d.5 Procedimiento para la actualización de la información del RS de los hogares**

En la fase de levantamiento de campo, de acuerdo a los casos, se actuará de la siguiente manera:

- **Contacto efectivo por llamada, con el jefe o miembros del hogar y agendamiento de cita para actualizar la información del RS, en la vivienda ubicada en las provincias de la circunscripción**
  1. Se visita la vivienda, hasta tres veces, y se actualiza la información del RS directamente, en el hogar en el que el Jefe es el mismo indicado en la base de hogares proporcionada por la URS.  
Para el caso de otros hogares que habitan la vivienda, se levantará la información del RS, previa revisión del Sistema de Información del Registro Social (SIIRS) y se verifique que los jefes de hogar no consten en la base de datos del RS. Se aclara que los formularios levantados sin esta revisión, no suman a la meta de hogares.
  2. Se visita la vivienda, hasta tres veces, se confirma la novedad (en condición de ocupación o resultado de entrevista), y se realiza el correspondiente registro en el aplicativo del RS. Se aclara que los formularios con novedad, no suman a la meta de hogares.
  3. Se visita la vivienda, los informantes solicitan se realice el levantamiento de información en días posteriores, y el equipo asignado ya no estará diligenciando en la zona censal correspondiente.
    - El Jefe de Campo planifica y organiza los levantamientos de recuperación.
    - El o los técnicos asignados contactan al informante y asisten por única vez a realizar el levantamiento de información
      - Directamente, en el hogar en el que el Jefe es el mismo indicado en la base de hogares proporcionada por la URS.
      - Otros hogares que habitan la vivienda, previa revisión del Sistema de Información del Registro Social (SIIRS) y se verifique que los jefes de hogar no tengan levantamiento del Registro Social vigente.
    - El o los técnicos asignados a la recuperación podrán registrar también novedades por condición de ocupación y resultado de entrevista.
- **No contactados.**

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **28** de **41**

En los casos que no hubo comunicación con el jefe del hogar o el informante calificado (otro miembro del hogar), la entidad responsable está obligada a incluirle en su planificación de visita de la Circunscripción, considerando que dispone de las coordenadas de ubicación de la vivienda.

1. Se visita la vivienda, hasta dos veces, y se actualiza la información del RS, directamente, en el hogar en el que el Jefe es el mismo indicado en la base de hogares proporcionada por la URS.  
Para el caso de otros hogares que habitan la vivienda, se levantará la información del RS, previa revisión del Sistema de Información del Registro Social (SIIRS) y se verifique que los jefes de hogar no consten en la base de datos del RS. Se aclara que los formularios levantados sin esta revisión, no suman a la meta de hogares.
2. Se visita la vivienda, hasta dos veces, se confirma la novedad (en condición de ocupación o resultado de entrevista), y se realiza el correspondiente registro en el aplicativo del RS. Se aclara que los formularios con novedad, no suman a la meta de hogares.
3. Se visita la vivienda, los informantes solicitan se realice el levantamiento de información en días posteriores, y el equipo asignado ya no estará diligenciando en la zona censal correspondiente.
  - El Jefe de Campo planifica y organiza los levantamientos de recuperación.
  - El o los técnicos asignados contactan al informante y asisten por única vez a realizar el levantamiento de información
    - o Directamente, en el hogar en el que el Jefe es el mismo indicado en la base de hogares proporcionada por la URS.
    - o Otros hogares que habitan la vivienda, previa revisión del Sistema de Información del Registro Social (SIIRS) y se verifique que los jefes de hogar no tengan levantamiento del Registro Social vigente.
  - El o los técnicos asignados a la recuperación podrán registrar también novedades por condición de ocupación y resultado de entrevista.

**d.6 Gestión de Levantamiento**

Diligenciamiento	Resultado de entrevista	Novedades en Condición de Ocupación	Novedades en Resultado de Entrevista	Insumo	Producto final
- Levantamiento de información, según punto d.5	- Completa- efectiva	- Desocupada - En construcción - Destruida - Temporal	- Rechazo - Nadie en casa - Informante no calificado	- Registro en el formulario RS. - Matriz de cobertura.	Productividad de campo

**d.7 Informe justificativo para solicitar base de hogares adicional**

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 29 de 41

Las entidades responsables solicitarán una base de hogares adicional para cumplir la meta, demostrando la gestión realizada en los procesos de contactabilidad y levantamiento, en este sentido es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Los reportes outbound y las grabaciones, del proceso de Contactabilidad, deben relacionarse con la matriz de cobertura de levantamiento.
- La matriz de cobertura, es el insumo y el anexo del informe de productividad de campo.
- Los informes de productividad de contactabilidad y de productividad de campo, son los insumos para la elaboración del Informe justificativo para solicitar la base de hogares adicional para alcanzar la meta.

Ejemplo de relación:

Variable(s) común(es) para relacionar	Reporte outbound y grabaciones		Matriz de cobertura	
	Operadores de Contactabilidad	Monitor de contactabilidad	Condición de ocupación	Resultado de entrevista
17564	No contesta	No contesta	Ocupada	Nadie en casa
17565	Cita agendada		Ocupada	Rechazo
17566	Volver a llamar	No contesta	Temporal	

Los pasos que debe ejecutar la entidad responsable para acceder a una base de hogares adicional serán:

1. Generación en el sistema de los reportes outbound y las grabaciones de los estados: equivocado, no contesta, rechazo y volver a llamar, de los Operadores de Contactabilidad.
2. Generación en el sistema de los reportes outbound y las grabaciones de los estados: equivocado, no contesta, rechazo y volver a llamar, de los Monitores de Contactabilidad.
3. Elaboración del Informe de Productividad de Contactabilidad.
4. Generación de la matriz de cobertura de los equipos de campo, con todos los estados de condición de ocupación y resultado de entrevista.
5. Elaboración del Informe de Productividad de Campo.
6. Elaboración del Informe justificativo para solicitar la base de hogares adicional para alcanzar la meta.

**Nota:** De requerir la base de hogares adicional, para la intervención en campo la entidad responsable deberá actuar de la misma forma como está descrito el literal d.

#### **d.8 Procedimientos para minimizar la duplicidad de registros levantados**

Considerando que en la actualización del Registro Social han participado otras instituciones del sector público, podrían existir casos donde los hogares se registran más de una vez; razón por la cual, es necesario

## GESTIÓN DE OPERACIONES

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página 30 de 41

minimizar el número de casos duplicados en función de las directrices establecidas en el documento "Instructivo para Reducir Casos de Duplicidad" (*Anexo 7*).

### d.9 Del seguimiento y supervisión al desarrollo del proceso de actualización del Registro Social

La URS, implementará mecanismos de validación de la información levantada, realizará análisis de la base de datos, procederá a verificar los hallazgos, y si es el caso, la entidad responsable deberá realizar nuevos levantamientos en los hogares y sectores donde se hayan presentado las inconsistencias.

La entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social, deberá contar con sus propios procesos de seguimiento y supervisión, detallados en un Plan por zona y sector, que contendrá al menos un cronograma de intervención, instrumentos, insumos, materiales y definición de responsables.

Adicionalmente, la URS facilitará cada día el reporte de cobertura por correo electrónico.

### d.10 Vestimenta y presentación en campo:

La confección de la vestimenta y credenciales estará a cargo de la entidad responsable, en función de las artes entregadas por la URS, sin que pueda agregar distintivos diferentes a los aprobados por la URS. Están destinadas para los equipos de levantamiento de información.

## e) Validación y depuración de la información

Una vez sincronizada y enviada la información de los formularios (datos e imágenes) que son levantados en campo por la entidad responsable, la URS realizará el proceso de verificación, validación y depuración de la información de los formularios que ingresan a la base de datos del Registro Social.

Para cumplir con este objetivo la URS realizará el proceso de validación y consistencia de la información receptada a través de las siguientes actividades:

- Actualización y/o rectificación de datos de personas por verificación con la información de la base del Registro Civil (DIGERCIC).
- Registro de inconsistencias en la base del Registro Social identificadas por verificación con la información de la base del Registro Civil (DIGERCIC).
- Registro de fallecimientos por verificación con la información de la base del Registro Civil (DIGERCIC).
- Registro de formularios pendientes por errores detectados.
- Eliminación por reemplazo de formularios mal levantados.
- Verificación y validación del Código Único Eléctrico Nacional (CUEN) con información de la Base de Datos del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MERNR).

De los errores e inconsistencias obtenidos del proceso de validación, se remitirá los correspondientes archivos cada 3 días a la entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social para su

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **31** de **41**

inmediata solución.

El envío de estos archivos se realizará desde la URS al Jefe-Responsable Técnico/Campo de la entidad responsable; quienes, de acuerdo a su estructura operacional, deberán hacer llegar a sus equipos de campo para que procedan con las soluciones de los mismos en territorio, según lo descrito en el "Instructivo de Solución de Casos Pendientes" (Anexo 8).

## f) Herramientas para la actualización del Registro Social

Las herramientas necesarias para la actualización del Registro Social serán desarrolladas por la URS a través de la Coordinación General Técnica, las mismas que serán entregadas a la entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social:

- Formulario del Registro Social digital
- Certificado del Registro Social
- Sticker del Registro Social
- Material cartográfico censal
- Otros documentos e instrumentos de apoyo

Todos los instrumentos y herramientas para la actualización del Registro Social serán de uso obligatorio para la entidad responsable del levantamiento de información del Registro Social y, deberán ser socializados con el personal involucrado en los diferentes procesos y niveles.

La primera entrega de certificados y stickers se realizará con al menos 10 días previos al inicio de la etapa de intervención en campo.

### • INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD:

- Anexo 1 - Matriz con la distribución de hogares a visitar
- Anexo 2 - Metodología de Capacitación del Registro Social
- Anexo 3 - Instructivo para la Habilitación de Usuarios
- Anexo 4 - Manual de Configuración de Aplicativos en Tablets
- Anexo 5 - Manual de Actualización del Registro Social
- Anexo 6 - Instructivo de Control de Sectores Censales Planificados por Fases
- Anexo 7 - Instructivo para Reducir Casos de Duplicidad
- Anexo 8 - Instructivo de Solución de Casos Pendientes
- Anexo 9 - Instructivo de Entrega-Devolución de Certificados y Stickers del Registro Social
- Anexo 10 – Formatos entregados por la URS

### • PRODUCTOS ESPERADOS

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **32** de **41**

La entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social deberá entregar los siguientes productos:

• **Respecto a la Contactabilidad**

- Planificación de contactabilidad por fase, aprobada por la URS, presentada hasta 3 días antes del inicio de la fase, y aprobada por el Administrador de Contrato de la URS, hasta 2 días antes del inicio de la fase.
- Reportes outbound de los Operadores de Contactabilidad y de los Monitores de Contactabilidad.
- Grabaciones de llamadas de los Operadores de Contactabilidad y de los Monitores de Contactabilidad.
- Matrices de Monitoreo A Lado y Monitoreo en Línea.
- Informe de Productividad de Contactabilidad.

• **Respecto a la Capacitación**

- Requerimiento de habilitación de usuarios para la capacitación de contactabilidad.
  - Lista de usuarios autorizados para la contactabilidad, en el formato entregado por la URS, en el que se detallen los nombres de los operadores y monitores de contactabilidad.
- Informe técnico de capacitación de contactabilidad.
- Requerimiento de habilitación de usuarios en modo de pruebas para la capacitación de primer y segundo nivel, en el cual se deberá detallar:
  - Listado de participantes de cada nivel para la creación de usuarios en el ambiente de pruebas para el ingreso al aplicativo.
  - Listado de tablets (imei, serie, etc.), en el formato desarrollado para el efecto, para su configuración en el sistema de seguridades de la URS.
  - Plan y agenda de capacitación de segundo nivel según el formato establecido.
- Informe técnico de capacitación al segundo nivel en el formato establecido por la URS, en el que se deberá describir entre otros aspectos:
  - Matriz de calificaciones.
  - Lista de usuarios autorizados para el levantamiento de información, en el formato entregado por la URS, en el que se detallen los nombres de supervisores de calidad, supervisores de campo y encuestadores.

• **Respecto a la Planificación de la Intervención en Campo**

- La Planificación operativa de levantamiento (una por fase).
- La Planificación de seguimiento y supervisión (una por fase).

• **Respecto al levantamiento de campo**

La entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social deberá entregar en los primeros 5 días calendario de cada mes un informe técnico en el que se detallará:

- Informe técnico mensual de servicios prestados.
- Informe de productividad de contactabilidad.
- Matriz de cobertura total del levantamiento de información a nivel de sector y hogar por provincia, cantón y parroquia.
- Reporte acumulado de certificados levantados en anexo a la matriz de cobertura de



**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **33** de **41**

levantamiento.

- Reporte de soluciones de las novedades e inconsistencias presentadas en la información de las encuestas que regresaron a campo.
- Reporte del seguimiento y supervisión al operativo desarrollado por la entidad responsable en la calidad del operativo.
- Matriz de contratación del personal.

Por su parte el Administrador de Contrato de la URS mediante informe remitirá en un plazo máximo de 10 días calendario al Coordinador del Proyecto de la entidad responsable las observaciones identificadas en los informes técnicos en caso de existirlo.

El Coordinador del Proyecto de la entidad responsable en un plazo máximo de 5 días calendario deberá remitir el informe con las correcciones solicitadas subsanadas y señalará aquellas que conforme a la Norma Técnica para la Aplicación e Implementación del Modelo de Actualización Permanente de la Base de Datos e Información del Registro Social no hayan sido posibles solucionar.

Una vez entregado el informe mensual de servicios ejecutados a satisfacción, el Administrador del Contrato en conjunto con la entidad responsable procederá a la suscripción de la correspondiente Acta Entrega – Recepción parcial, se solicitará la factura y se enviará al pago de las encuestas levantadas y debidamente validadas, cabe señalar que en dichas actas se harán constar como antecedentes los datos relacionados con la recepción precedente. La última recepción incluirá la información sumaria de todas las anteriores.

• **Respecto al Cierre Contractual**

Una vez finalizado el proceso operativo de campo, conforme al cronograma determinado en el numeral 3. Plazo de Ejecución, del documento Información y Condiciones Adicionales, la entidad responsable remitirá en un plazo de 7 días al Administrador del Contrato, lo siguiente:

- Informe técnico final de resultados y de ejecución presupuestaria.
- Informe final de productividad de contactabilidad.
- Matriz de cobertura final del levantamiento de información a nivel hogar por sectores, Parroquia, Cantón y Provincia.
- Matriz de control de resultados, en el que se evidencie el estado de cada uno de los hogares diligenciados de la base de hogares objetivo y de la base de hogares adicional.
- Reporte acumulado de certificados validados en el formato preestablecido por la URS.
- Reporte de soluciones de novedades e inconsistencias presentadas en la información de las encuestas que regresaron a campo.
- Reporte final del seguimiento y supervisión al operativo desarrollado por la entidad responsable en la calidad del operativo.
- Acta entrega recepción final de certificados físicos.
- Documento de memorias de lecciones aprendidas en el proceso, que contendrá novedades y soluciones durante el proceso.

Por su parte el Administrador de Contrato de la URS mediante informe remitirá en un plazo máximo de 7

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **34** de **41**

días calendario al Coordinador del Proyecto de la entidad responsable las observaciones identificadas en los informes técnicos en caso de existirlo.

La entidad responsable a través del Coordinador del Proyecto en un plazo máximo de 11 días deberá remitir el informe con las observaciones realizadas ya subsanadas y, señalará aquellas que conforme a la Norma Técnica para la Aplicación e Implementación del Modelo de Actualización Permanente de la Base de Datos e Información del Registro Social no hayan sido posibles solucionar.

Respecto a las novedades relacionadas a los certificados y stickers que por cualquier motivo no se justificare su no devolución, la entidad responsable se sujetará al Instructivo de Entrega-Devolución de Certificados y Stickers del Registro Social (*Anexo 9*).

Una vez entregado el informe final de servicios ejecutados a satisfacción, el Administrador del Contrato en conjunto con la entidad responsable en un plazo máximo de 5 días, procederán a la suscripción de la correspondiente Acta Entrega Recepción Final de la prestación del servicio, donde se establecerá todas las condiciones técnicas, administrativas y financieras que cumplió la entidad responsable.

Los valores pagados por concepto de registros validados estarán sujetos a reliquidación en el caso de que la URS identifique anomalías en el levantamiento de los registros, entendiéndose como tales: alterar la información dada por el informante, anotar datos supuestos o inventados y por falta de información en los documentos de respaldo.

**Nota:** El acta entrega recepción final será habilitante para el pago final.

• **EQUIPOS Y SERVICIOS DE SOPORTE A CONTEMPLAR**

La entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social para la capacitación presencial deberá garantizar una tablet individual por cada postulante a personal operativo de campo (supervisor de campo y encuestador) más el 5% como stock de respaldo, previo al inicio de las actividades de capacitación a segundo nivel.

Cabe mencionar que el levantamiento de información se realizará mediante el uso de dichos dispositivos, donde las características mínimas a considerarse son:

DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO REQUERIDAS
Sistema Operativo	Android (6.0 o superior)
Factor de Protección	IP 65 o superior
Resistencia	Resistencia a caídas, Resistencia al agua
<b>Pantalla</b>	
Tamaño	Mínimo 8.0 pulgadas en adelante
Resolución	Mínimo 1280 x 800 pixels hasta 1920 x 1200 pixels
Pantalla Táctil	SI

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **35** de **41**

<b>Hardware</b>	
Procesador	Octa core 1,6 GHz o superior
RAM	Mínimo 3 GB en adelante
Almacenamiento	Mínimo 16 GB en adelante
Expansión de almacenamiento	microSD, expandible hasta 128 GB ó superior
<b>Cámara</b>	
Principal (Posterior)	Mínimo 8 MP en adelante
Autofocus	SI
Flash	SI
Frontal	Mínimo 2 MP en adelante
<b>Batería</b>	
Capacidad	Mínimo 3220 mAh o superior
Tiempo de uso	Mínimo 10 horas ó superior
<b>Conectividad</b>	
WLAN	Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac para frecuencias 2.4 GHz ó 5GHz
USB	USB 2.0 ó superior
Localización	GPS incorporado en el equipo
Redes/Bandas	3G UMTS ó 4G LTE
Homologación de equipos	Equipos homologados con certificado emitido por ARCOTEL o trámite en curso hasta entrega de equipos
Indispensable tener código IMEI, por lo cual debe contar con ranura para SIM Card (red 3G / 4G)	

Fuente: Dirección de Sistemas de la Información de la URS

Las tablets adquiridas por la entidad responsable deberán contar con las protecciones necesarias (micas y estuches) para evitar inconvenientes durante el proceso de levantamiento.

**Nota:** La entidad responsable podrá presentar un equipo con características superiores siempre y cuando estas no se contrapongan al buen funcionamiento de los equipos, es decir que sea compatible con la interconectividad para el envío de la información y que garanticen la funcionalidad de los aplicativos. En relación con el servicio requerido para el funcionamiento del equipo se debe contemplar las siguientes características:

El servicio sugerido para sincronización con el que deberá contar la entidad responsable es:

1. Conectividad 3G/ 4G, que le permita el envío de información; y,
2. Ancho de banda que le permita el envío de datos e imágenes a los servidores de la URS con mínimo 10 megas por segundo.

**Infraestructura física y tecnológica**

Para cumplir con los objetivos planteados en el presente documento, la entidad responsable deberá

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **36** de **41**

cumplir con lo siguiente:

Contar con infraestructura física adecuada, para lo cual deberá al menos cumplir con:

**Para capacitación presencial:**

- Aulas que aseguren las condiciones básicas para la capacitación a realizarse.
- Mobiliario como: escritorios, sillas y pizarras para las capacitaciones a realizarse.
- Materiales y otros que sean necesarios para la capacitación.
- Acceso a internet inalámbrico sin restricciones.
- Canales, equipos y sistemas para contactabilidad.

**Para almacenaje y logística:**

La entidad responsable contará al menos con:

- Espacios de almacenaje físico.
- Infraestructura tecnológica adecuada aplicable al proceso de contactabilidad y campo.

**Logística y Transporte:**

La entidad responsable deberá garantizar una movilización adecuada y oportuna para los equipos de trabajo de supervisores de calidad y de campo durante todo el proceso, según sean las características de las localidades a visitar. En este sentido, la entidad responsable deberá considerar lo siguiente:

- Circunscripción a ser levantada;
- Características geográficas;
- Características climáticas;
- Seguridad del personal operativo;
- Vehículos tipo camioneta (incluir con los que dispone, año de fabricación, titularidad del bien ya sea en calidad de propietario o de alquiler, documentos de matrícula al día);

**Personal técnico mínimo requerido**

La entidad responsable de la recopilación de datos del Registro Social podrá subcontratar personal hasta por el 20% del monto total del contrato cumpliendo con toda la normativa legal vigente para cualquier modalidad que opte la entidad responsable respecto a la contratación de personal mínimo requerido.

Para el desarrollo del Proyecto Red de Protección Social, la URS establece que la entidad responsable obligatoriamente contará con un equipo de trabajo exclusivo que contenga el siguiente personal técnico clave:

- 1 Coordinador del Proyecto
- 1 Jefe-Responsable Técnico/Campo

<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA	Página <b>37</b> de <b>41</b>

- 1 Jefe-Responsable de Operaciones/Logística

Detalle	Perfil mínimo requerido	Documentación a presentar	
<b>Personal técnico clave</b>	<b>Coordinador del Proyecto</b>	<p>Profesional con Título de Tercer y Cuarto Nivel: en Economía, Estadística, Ingeniería, Ciencias Sociales, Finanzas o Administración, Ingeniería en Proyectos, Procesos o carreras afines. Con experiencia de 10 años comprobables en temas relacionados al levantamiento de Encuestas a hogares, Levantamientos masivos de Información en el ámbito socioeconómico, Registros Administrativos, Líneas Base, Investigación Social, Indicadores Socioeconómicos, Análisis Estadístico. De los cuales haya dirigido al menos 3 proyectos de encuestas/levantamiento de información a hogares.</p>	<p>Deberán presentar hoja de vida con sus respectivos respaldos en copias simples. Presentar copia simple del título de tercer y cuarto nivel o la impresión del registro en la SENESCYT. Experiencia: Podrá adjuntar contratos con actas entrega recepción, certificados de trabajo u otro documento que sirva como medio de acreditación de la experiencia. La experiencia mínima de 10 años se contabilizará con la suma del tiempo trabajado y demostrado, por ejemplo 5 meses, 7 meses, etc., hasta totalizar los 10 años requeridos; sin que esto implique que la fracción del tiempo trabajado equivale a 1 año completo.</p>
	<b>Jefe-Responsable Técnico/Campo</b>	<p>Profesional con Título de Tercer Nivel en Economía, Estadística, Ingeniería, Ciencias Sociales, Finanzas o Administración, Ingeniería en Proyectos, Procesos, o carreras afines, con experiencia mínima de 8 años comprobables en temas relacionados al levantamiento de Encuestas a hogares, Levantamientos masivos de Información en el ámbito socioeconómico, Registros Administrativos, Líneas Base, Investigación Social, Indicadores Socioeconómicos, Análisis Estadístico. De los cuáles haya sido jefe/coordinador/director de</p>	<p>Deberán presentar hojas de vida con sus respectivos respaldos en copias simples. Presentar copia simple del título de tercer nivel o la impresión del registro en la SENESCYT. Experiencia: Podrá adjuntar contratos con actas entrega recepción, certificados de trabajo u otro documento que sirva como medio de acreditación de la experiencia. La experiencia mínima de 8 años se contabilizará con la suma del tiempo trabajado y demostrado, por ejemplo 5 meses, 7 meses, etc., hasta totalizar los 8 años requeridos; sin que esto</p>

<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA	Página <b>38</b> de <b>41</b>

		campo o similar en al menos 3 proyectos de encuestas/levantamientos de información a hogares.	implique que la fracción del tiempo trabajado equivale a 1 año completo.
	<b>Jefe- Responsable de Operaciones/Lo gística</b>	Profesional con Título de Tercer Nivel en Economía, Ingeniería, Logística, Finanzas o Administración, o carreras afines con experiencia mínima de 5 años comprobables en áreas administrativa/logística de proyectos sociales, contratación de personal, manejo de bienes e inventarios y suministros en proyectos de levantamiento de información y/o encuestas.	Deberán presentar hojas de vida con sus respectivos respaldos en copias simples. Presentar copia simple del título de tercer nivel o la impresión del registro en la SENESCYT. Experiencia: Podrá adjuntar contratos con actas entrega recepción, certificados de trabajo u otro documento que sirva como medio de acreditación de la experiencia. La experiencia de los 5 años se contabilizará con la suma del tiempo trabajado y demostrado, por ejemplo 5 meses, 7 meses, etc., hasta totalizar los 5 años requeridos; sin que esto implique que la fracción del tiempo trabajado equivale a 1 año completo.

Dicho personal deberá cumplir con el perfil mínimo requerido en la sección III, Criterios de Evaluación y Calificación de la SDO.

**Notas:**

- 1) El equipo técnico clave deberá tener dedicación exclusiva en la ejecución del contrato. En el caso de cambio de alguno de los miembros del equipo técnico clave, por casos excepcionales y debidamente motivados, la entidad responsable deberá notificar a la URS en un plazo máximo de tres días de ocurrido el hecho. El técnico propuesto para el reemplazo deberá tener calificaciones iguales o superiores al técnico de reemplazo.
- 2) No podrán ser considerados parte del personal técnico clave, personas que hayan laborado en la Unidad del Registro Social, en los últimos 6 meses previos al inicio del proceso de contratación del servicio de no consultoría.

**Personal mínimo requerido para levantamiento en campo:**

FUNCIÓN	NIVEL DE ESTUDIO	CANTI	DOCUMENTOS
---------	------------------	-------	------------

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **39** de **41**

		<b>DAD</b>	
Supervisores de Calidad	Bachiller todas las ramas	7	Título de bachiller registrado en el MINEDUC
Supervisores de campo	Bachiller todas las ramas	66	Título de bachiller registrado en el MINEDUC
Encuestadores	Bachiller todas las ramas	198	Título de bachiller registrado en el MINEDUC
Operadores para contactabilidad	Bachiller todas las ramas	24	Título de bachiller registrado en el MINEDUC
Monitor de contactabilidad	Tecnología o Tercer Nivel en Economía, Administración de Empresas, Marketing, Comunicación Social o afines.	3	Título de Tecnólogo o Tercer Nivel registrado en la Senescyt

**Experiencia del Personal para levantamiento en campo:**

<b>FUNCIÓN</b>	<b>EXPERIENCIA</b>	<b>DOCUMENTOS</b>
Supervisores de calidad	12 meses en levantamientos de encuestas	Certificados laborales
Supervisores de campo	6 meses en levantamientos de encuestas	Certificados laborales
Encuestadores	N/A	N/A
Operadores de Contactabilidad	N/A	N/A
Monitor de Contactabilidad	N/A	N/A

El número de personal operativo ha sido definido teniendo en cuenta que la modalidad de visita domiciliaria se ejecutará aplicando el formulario optimizado y en función del tiempo de ejecución en campo estimado de 3 meses; e incluye elementos como: curva de aprendizaje, rotación potencial y rendimientos efectivos.

**Nota:** El personal mínimo requerido para el levantamiento en campo y el mínimo adicional no será considerado dentro de los parámetros de evaluación; sin embargo, constituyen parte del cumplimiento de las obligaciones que la entidad responsable debe observar y cumplir, una vez iniciado el proceso de capacitación en los términos y condiciones establecidos en el presente documento, para lo cual el

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA “CIRCUNSCRIPCIÓN 3”, A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **40** de **41**

Administrador de Contrato verificará el cumplimiento de perfiles, así como el proceso previo de capacitación de dicho personal según lo determinado en este documento, el cual constará en el reporte requerido en el apartado “PRODUCTOS ESPERADOS”.

• **GLOSARIO**

A continuación, el detalle de términos y conceptos:

- **Actualización.** – Consiste en reemplazar los datos, de una o más variables del Formulario del Registro de un hogar ya registrado, en la base de datos del Registro Social, con el fin de contar con información actualizada.
- **Base de datos del Registro Social (BDD).** – Datos estructurados que son recopilados mediante el formulario del Registro Social e información procedente de registros administrativos. La BDD del Registro Social consta de información social, económica y demográfica individualizada a nivel de hogares, núcleos familiares y personas, que constituye una herramienta útil para la identificación, selección, focalización y priorización de beneficiarios de políticas, servicios, programas y/o subsidios.
- **Certificado.** - Es el documento impreso o digital que deja constancia del registro del hogar, y que contiene: el consentimiento informado, los datos personales del informante calificado y las firmas de responsabilidad, así como los deberes ciudadanos respecto de mantener actualizado su registro en caso de cambios acerca de la información declarada en el Formulario del Registro Social.
- **Consentimiento informado.** – Es la declaración expresa y voluntaria del informante calificado con su firma de responsabilidad, respecto de la veracidad de los datos proporcionados en la recopilación de información del Registro Social del hogar, núcleo familiar o persona, luego de haber comprendido el propósito de la recopilación de los datos.
- **División Política Administrativa - DPA.** - Corresponde a las circunscripciones territoriales en que se organiza el Estado, determinadas sobre la base de un diagnóstico jurídico y geográfico aprobado por el Comité Nacional de Límites Internos -CONALI- o quien haga sus veces, conocida también como Organización Territorial del Estado y comprende por ejemplo la provincia, el cantón y la parroquia.
- **Entidades prestadoras de servicios.** - Entidades responsables de entregar servicios públicos, programas de protección social o subsidios, que determinan sus propios criterios de elegibilidad, prioridad y selección. Además, se considera entidades prestadoras de servicios a las entidades de la economía popular y solidaria o privadas que brindan servicios sociales a la ciudadanía.
- **Entidades responsables de la recopilación de datos del Registro Social.** – Entes con las que la Unidad del Registro Social convenga la recopilación o actualización de datos, a través de las figuras jurídicas que correspondan. Estas entidades pueden considerarse como aliados estratégicos.



**GESTIÓN DE OPERACIONES**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE NO CONSULTORÍA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL (MODELO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE) EN LA "CIRCUNSCRIPCIÓN 3", A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE VISITA DOMICILIARIA

Página **41** de **41**

- **Entidades responsables de la verificación de datos del Registro Social.** – Entes con las que la Unidad del Registro Social convenga la verificación de datos, a través de las figuras jurídicas que correspondan. Estas entidades pueden considerarse como aliados estratégicos.
- **Formulario del Registro Social.** - Documento técnico diseñado y aprobado por la Unidad del Registro Social para recopilar o actualizar datos, que incluye información referida a características de los hogares en aspectos sociodemográficos, de vivienda-hogar, localización, bienes y otros que se pudieren establecer.
- **Hogar.** - Unidad de observación del Registro Social conformada por uno o varios núcleos de personas que se asocian para compartir el alojamiento y la comida; es decir, conjunto de personas que residen habitualmente en la misma vivienda o en parte de ella (viven bajo el mismo techo), que están unidas o no por lazos de parentesco, y que cocinan en común para todos sus miembros.
- **Informante calificado.** – Se considera Informante calificado a cualquier persona mayor de edad o menor emancipado, que se encuentre en condiciones de entender y responder las preguntas del Formulario del Registro Social, respecto de sí mismo y de los demás integrantes del hogar o núcleo familiar, según corresponda, y que así lo declare mediante consentimiento informado.
- **Núcleo familiar.** – Unidad de análisis que agrupa a una parte de los miembros de un hogar y se conforman por la presencia de una persona o pareja, legal o, de hecho, con hijos solteros, dependan o no económicamente de la pareja y que no formen otro núcleo. Las determinantes principales para identificar núcleos familiares son: pareja o ascendencia.
- **Registro Social (RS).** - Conjunto de instrumentos, metodologías, normas y procesos, que permiten entre otros el consolidar y actualizar la base de datos, que comprende la información social, económica y demográfica individualizada a nivel de hogares, núcleos familiares o personas; para determinar el índice del Registro Social y apoyar con la focalización y priorización en el monitoreo de servicios, programas sociales y subsidios estatales.
- **Vivienda Particular.** - Es aquella que está destinada al alojamiento de uno o más hogares, grupo de personas o una sola persona. Para efectos de la recopilación o actualización del Registro Social no se consideran las viviendas móviles o colectivas (hoteles, residencias, albergues, hospitales, entre otros).