



INDOTEL-CCC-CP-2019-0007

Estudio de mercado de
“Satisfacción de los usuarios servicios públicos de telecomunicaciones”

Mayo del 2019

Santo Domingo, D.N., República Dominicana

CAPÍTULO I. Generalidades

1.1 Sustento Legal

Las disposiciones contenidas en el presente Pliego de Condiciones Específicas quedan subrogadas a lo siguiente:

Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, de fecha 27 de mayo del año 1998;

La Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, con modificaciones de la Ley No. 449-06 y el Reglamento para su aplicación, aprobado mediante el Decreto No. 543-12, de fecha 6 de septiembre 2012.

1.2 Objetivo y Alcance

Elaboración de un estudio de mercado de satisfacción de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, con el objetivo de determinar los niveles registrados de satisfacción de los usuarios, conocimiento de la imagen institucional, la labor realizada en materia de protección al usuario, así como visualizar el impacto y aceptación que ha tenido la portabilidad numérica en nuestro país, para en consecuencia identificar oportunidades de mejora y procurar mayor bienestar para los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Los objetivos del proyecto son:

- 1) General: determinar los niveles registrados de satisfacción de los usuarios de las distintas empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, Distribución de cuota de mercado por empresa, distribución de cuota de mercado por tipo de producto o servicio; Conocimiento de la imagen institucional y la labor realizada en materia de protección al usuario, así como visualizar el impacto y aceptación que ha tenido la portabilidad numérica en nuestro país, para en consecuencia identificar oportunidades de mejora y procurar mayor bienestar para los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
- 2) Específico: medir los siguientes criterios, segregados por :

- **Líneas Telefónicas fijas**
 - Residencial
 - Negocios
- **Líneas Telefónicas Móviles:**
 - Pre-pago (tarjeta e híbridos)
 - Voz
 - Voz y Data
 - Post-pago
 - Voz
 - Voz y Data

- **Servicios de Datos:**
 - Internet Residencial y negocios
 - Router Fijo y Router Móvil
 - Internet Móvil (Celular)
- **TV por suscripción**
 - Satelital
 - Cable

CRITERIOS A MEDIR POR CADA RENGLÓN:

1. Calidad en el servicio
2. Precio, Tarifa
3. Solicitud, compra y activación
4. Servicios al cliente (asistencia telefónica, personal y APP)
5. Pagos y recargas
6. Cobro de llamadas no realizadas
7. Principales problemas experimentados
8. Saldo de recarga de minutos / paquetes de datos
9. Averías reportadas y solución
10. Compensación por averías
11. Velocidad y Capacidad servicio de datos
12. Evaluación total cada producto
13. Facilidades para clientes con alguna discapacidad

PORTABILIDAD NUMÉRICA:

1. Del total de la muestra, cantidad de personas portadas
2. Factores que los motivaron a portarse (mala calidad del servicio, acceso a nuevos servicios ofrecidos por otras prestadoras, mejores precios, otros aspectos a destacar)
3. Tipo de servicio más portado (Fijo o móvil)
4. Desde y hacia cual prestadora hizo portabilidad

INDOTEL:

Generales:

1. Conocimiento del INDOTEL y el Depto. de Asistencia al Usuario (DAU)
2. Utilidad del DAU
3. Principales razones por las que ha utilizado los servicios del DAU
4. Evaluación de la asistencia recibida por el DAU
5. Conocimiento de los proyectos que desarrolla el INDOTEL.
6. Conocimiento de campañas de información realizadas por el INDOTEL

Aspectos sobre Protección al Usuario:

1. Procedimiento de reclamación
2. Plazos para reclamar
3. Diferentes motivos de reclamo
4. Vías o medios para realizar reclamaciones
5. Conocimiento de cómo trabaja el INDOTEL las reclamaciones

Perfil del oferente:

El oferente deberá ser una empresa o consorcio con experiencia en la realización de este tipo de servicios habiendo realizado al menos tres (3) contratos u orden de compra bienes y servicios de este tipo. Presentar un dossier de trabajo, tanto al sector público como al sector privado.

1.3 Modalidad de la Contratación.

La presente contratación se realizará por el proceso de selección por Comparación de Precios, bajo la modalidad de dos etapas.

1.4 Cronograma de Actividades.

Fecha de publicación del aviso de convocatoria	20/05/2019 4:00 p.m.
Presentación de aclaraciones	23/05/2019 1:15 p.m.
Plazo máximo para Emisión de Circulares, Enmiendas y/o Adendas	24/05/2019 4:52 p.m.
Presentación de Credenciales/Ofertas técnicas y Ofertas Económicas	28/05/2019 10:30 a.m.
Apertura de la Credenciales/Ofertas técnicas	28/05/2019 11:00 a.m.
Verificación, Validación y Evaluación de Credenciales/Ofertas técnicas	29/05/2019 12:00 p.m.
Informe Preliminar de Evaluación de Credenciales/Ofertas técnicas	29/05/2019 3:00 p.m.
Notificación de Errores u Omisiones de Naturaleza Subsancionable	29/05/2019 4:00 p.m.
Ponderación y Evaluación de Subsanciones	30/05/2019 4:00 p.m.
Notificación de Oferentes Habilitados apertura de Oferta Económica	05/06/2019 4:00 p.m.
Apertura Oferta Económica	06/06/2019 11:00 a.m.
Evaluación de Ofertas Económicas	10/06/2019 12:00 p.m.
Acto de Adjudicación	13/06/2019 12:00 p.m.
Notificación de Adjudicación	13/06/2019 4:00 p.m.
Constitución de Garantía de Fiel Cumplimiento	19/06/2019 12:00 p.m.
Suscripción del Contrato	26/06/2019 12:00 p.m.
Publicación del contrato	05/07/2019 12:00 p.m.

1.5 Presupuesto.

El presupuesto para esta adquisición es de **RD\$1, 400,000.00**

Los precios cotizados por el Oferente en el Formulario de Presentación de Oferta Económica deberán ajustarse a los requerimientos que se indican a continuación:

El precio cotizado en el formulario de Presentación de la Oferta Económica deberá ser en pesos dominicanos y el precio total de la oferta, excluyendo cualquier descuento que se ofrezca.

1.6 Esquema de pago.

El esquema de pago será definido según el cumplimiento de los Hitos del proyecto, conforme se desglosa a continuación:

1. El veinte por ciento (20%) del monto total adjudicado, dentro de los diez (10) días hábiles luego del registro del contrato ante la Contraloría General de la República, en cumplimiento al Hito No. 1 de inicio de proyecto.
2. Veinte por ciento (20%) con el Hito No. 2: Presentación para aprobación de formulario de la encuesta.
3. Veinte por ciento (20%) con el Hito No. 3: Entrega de informe final de resultado de encuesta.
4. Veinte por ciento (20%) con el Hito No. 4: Primera revisión informe final.
5. Veinte por ciento (20%) con el Hito No. 5: Presentación informe final al Consejo Directivo.

1.7 Garantías.

Los Oferentes/Proponentes deberán presentar las siguientes garantías:

a) **Garantía de Seriedad de la Oferta.**

Para asegurar la Seriedad de la Oferta, cada Oferente/Proponente deberá depositar una Póliza de Fianza equivalente al UNO POR CIENTO (1%) del monto total de la Oferta.

La Garantía de Seriedad de la Oferta deberá estar incluida en la Propuesta Económica, al momento de presentarse las Ofertas. La omisión de presentación de la Garantía de Seriedad de la Oferta o cuando la misma fuere insuficiente, significará la desestimación de la Oferta sin más trámite.

Las Garantías de Seriedad de las Ofertas, serán devueltas a los Oferentes/Proponentes que no resulten ganadores, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la Adjudicación, o si resultase adjudicatario, una vez suministrada la Garantía de Fiel cumplimiento.

b) **Garantía de Buen uso del Anticipo.**

El Adjudicatario deberá presentar esta garantía por el equivalente al monto que reciba como adelanto. El cual conforme al esquema que establece el numeral 1.6 de este Pliego corresponde al veinte por ciento (20%) del monto total adjudicado.

c) **Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.**

El Adjudicatario deberá constituir una Garantía Bancaria o Póliza de Fianza de compañía aseguradora de reconocida solvencia en la República Dominicana, con la condiciones de ser incondicional, irrevocable y renovable, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la Notificación de la Adjudicación, por el importe del CUATRO POR CIENTO (4%) del monto total del Contrato a intervenir, a disposición del **INDOTEL**. En caso de que el adjudicatario sea una **MIPYME** el importe de esta garantía será equivalente al UNO POR CIENTO (1%) del monto total de la adjudicación.

La no comparecencia del Oferente Adjudicatario a constituir la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, se entenderá que renuncia a la Adjudicación y se procederá a la ejecución de la Garantía de Seriedad de la Oferta.

Cuando hubiese negativa a constituir la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, el **INDOTEL**, como Órgano de Ejecución del Contrato, notificará la Adjudicación de los renglones correspondientes al Oferente que hubiera obtenido la siguiente posición en el proceso de Adjudicación, conforme al Reporte de Lugares Ocupados. El nuevo Oferente Adjudicatario depositará la Garantía y suscribirá el Contrato de acuerdo al plazo que le será otorgado por la Entidad Contratante, mediante comunicación formal.

Esta garantía será reembolsada una vez que el Adjudicatario cumpla con sus obligaciones a satisfacción del **INDOTEL**, y no quede pendiente la aplicación de multa o penalidad alguna.

1.8 Tiempo y modalidad de entrega.

Los entregables deberán suministrarse a requerimiento del **INDOTEL**, los cuales serán entregados con un plazo de 30 días calendario luego de la firma del contrato, como se detalla a continuación:

1. Plan de trabajo y cronograma
2. Presentación para aprobación de formulario de la encuesta.
3. Entrega de informe final de resultado de encuesta.
4. Primera revisión informe final.
5. Presentación informe final al Consejo Directivo.

CAPÍTULO II. Forma de presentación y contenido de las ofertas

La presentación de las Ofertas (Sobre A y B) se efectuará ante el Comité de Compras y Contrataciones, en el domicilio del **INDOTEL**, ubicado en la avenida Abraham Lincoln No. 962, Edificio Osiris, ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, **HASTA LAS 10:30 a.m., del día indicado para estos fines en el numeral 14**. Los Oferentes/Proponentes deberán depositar sus Ofertas ante el **INDOTEL** en un (1) ORIGINAL y dos (2) COPIAS, en Sobres cerrados, lacrados y debidamente identificados como Sobre A Presentación de Oferta Técnica y Sobre B Presentación de Oferta Económica, a través del Portal de Compras Dominicana o de manera digital en un CD.

Cada Sobre deberá tener en su cubierta la siguiente identificación, según corresponda:

INDOTEL
Avenida Abraham Lincoln, No. 962, edificio Osiris, Santo Domingo, D. N., R. D.
Departamento de Logística y Compras, 4to. Piso.
Sobre A / Sobre B
INDOTEL-CCC-CP-2019-0007
Estudio de mercado de
“satisfacción de los usuarios servicios públicos de telecomunicaciones”

2.1 Contenido de las propuestas:

Los Oferentes/Proponentes deberán presentar los siguientes documentos en cada sobre:

2.2 Propuesta técnica:

- Oferta técnica que contenga de forma detallada la descripción del servicio según las Especificaciones Técnicas;
- Carta de Presentación del Oferente, con todos sus datos generales;
- Copia de los documentos societarios (Estatutos, Acta de la última asamblea, Nómina de Accionistas y Registro Mercantil);
- Copia de la cédula de identidad y electoral del representante legal de la sociedad o de la persona debidamente autorizada para representar a la sociedad en el proceso, conjuntamente con el Poder Especial que le otorga esta facultad;
- Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en la cual se manifieste que el Oferente/Proponente se encuentra al día con sus obligaciones fiscales (pagos de anticipos, ITBIS, entre otros);
- Certificación de pago de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) de la empresa;
- Constancia de inscripción en el Registro de Proveedores del Estado (RPE);
- Constancias de realización de servicios similares.
- Para llevar a cabo sus ofertas, los oferentes deberán presentar una oferta integral que contenga todas las especificaciones aquí delimitadas.

2.3 Propuesta Económica:

- Formulario de Presentación de Oferta Económica (SNCC.F.33);
- El precio debe incluir todos los impuestos;
- La cotización deberá ser presentada en Pesos Dominicanos;
- La cotización deberá tener un periodo de validez de sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de emisión de la misma;
- Garantía de Seriedad de la Oferta por el 1% del monto ofertado.

CAPÍTULO III. Especificaciones Técnicas

3.1 Requerimientos, Características:

No. Ítem	Ítem	Descripción
1	Encuesta de satisfacción de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, según los objetivos generales y específicos del proyecto.	<ul style="list-style-type: none">- Alcance nacional- Dirigida a población en general de 18 años en adelante.- Muestra a nivel nacional segmentada por hábitat, género, edad, zona geográfica, nivel socioeconómico, nivel educativo en base a experiencia con su servicio en los últimos 12 meses.

Productos a entregar:

- Plan de trabajo y cronograma detallado en días, que incluya hitos y etapas, y que indique el tiempo total de adquisición e implementación, el cual debe ser igual o menor al tiempo establecido en la sección de duración del proyecto.
- Cuestionario a aplicar
- Informe de Resultados en formato PPT
- Entrega de análisis estadísticos en Excel
- Presentación de resultados ante el Consejo Directivo del INDOTEL.

- Presentación de resultados a las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

Hitos del proyecto:

Los siguientes hitos serán componentes clave para medir el avance del proyecto y proceder a la emisión de los pagos:

Hito No. 1: Inicio del proyecto: Recepción del pago inicial por parte del suplidor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la emisión del certificado de registro del contrato por la Contraloría General de la República.

Hito No. 2: Presentación para aprobación de formulario de la encuesta

Hito No. 3: Entrega de informe final de resultado de encuesta

Hito No. 4: Primera revisión informe final con el equipo de Protección de Usuarios y de Comunicaciones..

Hito No. 5: Presentación informe final al Consejo Directivo del Indotel.

Hito No. 6 Presentación informe final a las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones previa autorización del Consejo Directivo del Indotel.

Tiempo de entrega:

El proyecto debe efectuarse a más tardar en **treinta (30) días**, contados a partir de la fecha de pago del anticipo al proveedor que resulte adjudicatario.

CAPÍTULO IV. Consultas y aclaraciones

4.1 Consultas.

Los Oferentes/Proponentes podrán efectuar sus consultas conforme al siguiente procedimiento:

Deberán ser formuladas por escrito y dirigidas a la siguiente dirección de correo electrónico compras@indotel.gob.do. Estas consultas deben ser emitidas en el plazo indicado a tales fines en el cronograma que se encuentra en el numeral 1.5.

4.2 Circulares o Enmiendas.

El **INDOTEL**, al responder la(s) Consulta(s), transcribirá la(s) misma(s) sin identificar al Oferente/Proponente que la(s) realizó. La(s) respuesta(s) será(n) emitida(s) y dada (s) a conocer a todos los Oferentes/Proponentes, mediante Enmiendas o Circulares, según corresponda, en el plazo indicado en el cronograma establecido para este proceso.

CAPÍTULO V Apertura de Sobres y Validación de las Ofertas

5.1 Apertura de Sobres y Validación de Ofertas.

- La Apertura de los Sobres se efectuará ante la Comité de Compras y Contrataciones, en el domicilio del **INDOTEL**, ubicado en la avenida Abraham Lincoln No. 962, Edificio Osiris, ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a las **11:00 a.m.**, del día indicado para estos fines en el numeral 1.4.
- El Notario Público actuante procederá a la apertura de los Sobres, según el orden de llegada, verificando que la documentación contenida en los mismos esté correcta. El Notario Público Actuante, deberá rubricar y sellar cada una de las páginas de los documentos contenidos en los Sobres, haciendo constar en el mismo la cantidad de páginas existentes.
- Una vez que todos los Sobres hayan sido abiertos y verificado su contenido, el Notario Público Actuante invitará a los Representantes Legales o Agentes Autorizados de los Oferentes/Proponentes a hacer conocer sus observaciones.
- El Notario Público Actuante elaborará el Acta Notarial correspondiente, incluyendo las observaciones realizadas en el desarrollo del Acto de Apertura de los Sobres, si las hubiere.
- Quien presida el Acto de Apertura de los Sobres, dará por concluido el mismo.

CAPÍTULO VI. Evaluación de las ofertas

6. Criterios de Calificación.

Las propuestas presentadas por los Oferentes/Proponentes deberán contener la documentación necesaria, según lo desglosado en el anterior capítulo, los cuales serán verificados bajo la modalidad "CUMPLE / NO CUMPLE". Si la oferta no contiene alguno de los ítems requeridos se considerará que no cumple por lo cual no será habilitada para la apertura de su oferta económica.

Una vez verificadas las credenciales y agotada la fase de subsanación según el calendario de actividades, se procederá con la apertura de las ofertas económicas de las propuestas que cumplan satisfactoriamente.

CAPÍTULO VII. Adjudicación

7. Adjudicación.

El Comité de Compras y Contrataciones comparará y evaluará únicamente las Ofertas que se ajusten sustancialmente a los presentes términos. En ese sentido, será adjudicada la oferta con el menor monto.

Para dar cumplimiento a los principios rectores de transparencia, objetividad, economía y celeridad que regulan la actividad contractual, la notificación de los resultados se comunicará por escrito tanto al Oferente/Proponente que resulte favorecido, como a todos los demás participantes en el tiempo establecido en el cronograma de actividades, procediendo a publicarlo en el Portal www.indotel.gob.do y en el Portal de Compras de la Dirección General de Contrataciones Públicas, www.comprasdominicana.gov.do.

Aspectos generales obligatorios que deberá cumplir el oferente que resulte adjudicatario:

- Proveer todos los servicios conexos incluidos en el alcance del suministro, de acuerdo con el plan de entrega y cumplimiento.
- Todo el material es propiedad del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).
- Proteger al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), frente a cualquier reclamación de terceros por concepto de indemnización por daños de cualquier naturaleza producida como consecuencia de la ejecución del Contrato, y su respectivo personal.
- Cumplir con todas las prestaciones, salvo caso fortuito o fuerza mayor, o por actos o incumplimiento de la autoridad administrativa, que hagan posible la ejecución del Contrato.
- Acatar las instrucciones durante el desarrollo del Contrato que se impartan desde el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).
- Obrar con lealtad y buena fe en el suministro de bienes o servicios de la contratación, evitando dilataciones.
- No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
- Mantener la confidencialidad sobre la información que le sea suministrada para el objeto del desarrollo del Contrato. Los contenidos informativos dispuestos en este documento constituyen información propietaria del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). Este material incluye información confidencial que no debe ser duplicado, usado o comentado para ningún propósito más que el de la formulación a la respuesta de la presente propuesta.

CAPÍTULO VIII. Oferentes hábiles

8. De los Oferentes/ Proponentes Hábiles e Inhábiles

Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que haya adquirido las Especificaciones Técnicas, tendrá derecho a participar en el presente proceso, siempre y cuando reúna las condiciones exigidas y no se encuentre afectada por el régimen de prohibiciones establecido.

CAPÍTULO IX. Prohibición a contratar

No podrán participar como Oferentes/Proponentes, en forma directa o indirecta, las personas físicas o sociedades comerciales que se relacionan a continuación:

- 1) El Presidente y Vicepresidente de la República; los Secretarios y Subsecretarios de Estado; los Senadores y Diputados del Congreso de la República; los Magistrados de la Suprema Corte de Justicia, de los demás tribunales del orden judicial, de la Cámara de Cuentas y de la Junta Central Electoral; los Síndicos y Regidores de los Ayuntamientos de los Municipios y del Distrito Nacional; el Contralor General de la República y el Sub-contralor; el Director de Presupuesto y Subdirector; el Director Nacional de Planificación y el Subdirector; el Procurador General de la República y los demás miembros del Ministerio Público; el Tesorero Nacional y el Subtesorero y demás funcionarios de primer y segundo nivel de jerarquía de las instituciones incluidas bajo el ámbito de aplicación de la Ley No. 340-06;
- 2) Los jefes y subjefes de Estado Mayor de las Fuerzas Armadas, así como el jefe y subjefes de la Policía Nacional;
- 3) Los funcionarios públicos con injerencia o poder de decisión en cualquier etapa del procedimiento de contratación administrativa;
- 4) Todo personal de la entidad contratante;
- 5) Los parientes por consanguinidad hasta el tercer grado o por afinidad hasta el segundo grado, inclusive, de los funcionarios relacionados con la contratación cubiertos por la prohibición, así como los cónyuges, las parejas en unión libre, las personas vinculadas con análoga relación de convivencia afectiva o con las que hayan procreado hijos, y descendientes de estas personas;
- 6) Las personas jurídicas en las cuales las personas naturales a las que se refieren los Numerales 1 al 4 tengan una participación superior al diez por ciento (10%) del capital social, dentro de los seis meses anteriores a la fecha de la convocatoria;
- 7) Las personas físicas o jurídicas que hayan intervenido como asesoras en cualquier etapa del procedimiento de contratación o hayan participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o los diseños respectivos, salvo en el caso de los contratos de supervisión;

- 8) Las personas físicas o jurídicas que hayan sido condenadas mediante sentencia que haya adquirido la autoridad de la cosa irrevocablemente juzgada por delitos de falsedad o contra la propiedad, o por delitos de cohecho, malversación de fondos públicos, tráfico de influencia, prevaricación, revelación de secretos, uso de información privilegiada o delitos contra las finanzas públicas, hasta que haya transcurrido un lapso igual al doble de la condena. Si la condena fuera por delito contra la administración pública, la prohibición para contratar con el Estado será perpetua;
- 9) Las empresas cuyos directivos hayan sido condenados por delitos contra la administración pública, delitos contra la fe pública o delitos comprendidos en las convenciones internacionales de las que el país sea signatario;
- 10) Las personas físicas o jurídicas que se encuentren inhabilitadas en virtud de cualquier ordenamiento jurídico;
- 11) Las personas que suministren informaciones falsas o que participen en actividades ilegales o fraudulentas relacionadas con la contratación;
- 12) Las personas naturales o jurídicas que se encuentren sancionadas administrativamente con inhabilitación temporal o permanente para contratar con entidades del sector público, de acuerdo a lo dispuesto por la presente ley y sus reglamentos;
- 13) Las personas naturales o jurídicas que no estén al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias o de la seguridad social, de acuerdo con lo que establezcan las normativas vigentes;

PÁRRAFO I: Para los funcionarios contemplados en los Numerales 1 y 2, la prohibición se extenderá hasta **seis (6) meses** después de la salida del cargo.

PÁRRAFO II: Para las personas incluidas en los Numerales 5 y 6 relacionadas con el personal referido en el Numeral 3, la prohibición será de aplicación en el ámbito de la institución en que estos últimos prestan servicio.

CAPÍTULO X. Publicidad

Todos los documentos que se generen del presente proceso se encuentran debidamente disponibles en el portal de transparencia del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones <https://indotel.gob.do/transparencia/compras-y-contrataciones> y en el portal de Compras administrado por el Órgano Rector <https://portal.comprasdominicana.gob.do>.

CAPÍTULO XI. Recepción de Código de ética

El oferente que resulte adjudicatario en el presente proceso se compromete a recibir conforme y asumir los compromisos contenidos en el Código de ética.