


ANEXO N° 01

OECE – OAD - UABA	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SERVICIOS Y CONSULTORÍAS	Versión:	 <small>Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes</small>
		Fecha de aprobación:	

DETALLE DEL REQUERIMIENTO	
Área usuaria / Área técnica estratégica	UNIDAD DE ABASTECIMIENTO
Número de Cuadro Multianual de Necesidades	ANEXO 04- APROBACIÓN DE MODIFICACIONES AL CMN N° 00000065
Objetivo estratégico	Modernizar la gestión institucional
Denominación de la Contratación	SERVICIO DE SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE VINIL EN VENTANAS DE LA SEDE REGIDOR DEL OECE
Compatibilización del requerimiento	No aplica

En caso se trate de una consultoría, indicar lo siguiente:

Indicar tipo de consultoría	El servicio no es consultoría
Tipo de información de la consultoría	No aplica

TÉRMINOS DE REFERENCIA:

FINALIDAD PÚBLICA	<p>La presente contratación tiene como finalidad pública mejorar las condiciones de trabajo del personal que labora en ambas sedes, protegiendo su salud visual mediante la reducción del deslumbramiento y filtrado de la luz solar directa, lo que contribuye a prevenir la fatiga ocular y a mantener un ambiente laboral más comfortable. Asimismo, el servicio de instalación de vinil polarizado aportará privacidad a los ambientes internos y proyectando hacia el exterior una imagen institucional ordenada y profesional.</p>
OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN	<p>Objetivo general</p> <p>Contratar el servicio de instalación de vinil polarizado en ventanas de la y Sede Regidor del OECE, asegurando una instalación segura, precisa y con acabados uniformes.</p>

	<p>Objetivo específico</p> <p>Realizar la instalación de vinil polarizado en las ventanas de las áreas indicadas, cumpliendo con las especificaciones técnicas de calidad y seguridad, evitando burbujas, pliegues o defectos en el material instalado.</p>
<p>1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO <i>(Indicar el detalle de las actividades a desarrollar)</i></p>	
<p>El servicio comprende la adecuación de las oficinas del OECE que se deberá realizar mediante la modalidad de pago a Suma alzada.</p> <p>1.1 CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DEL SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El proveedor es responsable de gestionar los permisos y/o comunicaciones de las actividades a desarrollarse a la Municipalidad de Jesús María cuando requiera ocupar la vía pública para la ejecución de los trabajos. b) Los trabajos se desarrollarán en las ventanas de la sede El Regidor del OECE, ubicado en Av. Punta del Este s/n., Residencial San Felipe – Jesús María de lunes a domingo de 08:30Hrs a 17:00Hrs. previa coordinación con la Unidad de Abastecimiento. En caso de requerir desarrollar alguna actividad, propia del servicio, fuera del horario indicado, por causas que justifiquen que las actividades no puedan ser desarrolladas durante el horario indicado, se coordinará previamente entre el proveedor y área usuaria a fin de programarlas fuera del horario establecido siempre y cuando se encuentre autorizado por la Municipalidad de Jesús María. c) El proveedor deberá presentar un cronograma de trabajo donde se detallen las actividades y fechas de ejecución del servicio por sede. El cronograma será presentado vía correo electrónico dirigido a: jfernandez@oece.gob.pe y gestion_oad@oece.gob.pe con copia a dblacido@oece.gob.pe dentro de los tres (3) días calendario siguientes de notificada la Orden de servicio d) Todo personal ingresará a la Entidad presentando su DNI y constancia de SCTR. El control de materiales se hará mediante la presentación de guías de remisión (ingreso). e) El proveedor deberá delimitar las zonas de trabajo con conos, cinta de peligro, entre otros, dejando un espacio que permitirá la correcta circulación del personal que labora en los ambientes que serán acondicionados. f) La Entidad no suministrará ningún insumo, repuesto, accesorio, andamio, escalera, equipos de seguridad, herramientas, ni cualquier otro elemento para la ejecución del servicio. g) Para los trabajos, el proveedor deberá contar con botiquines de primeros auxilios convenientemente implementados. h) El proveedor deberá utilizar equipos de protección personal y ropa adecuada para los trabajos operativos contemplados. Adicionalmente a lo indicado, en caso se requiera programar trabajos de altura, considerar el uso de arneses de seguridad, líneas de vida, entre otros. i) Cualquier daño al edificio o inmueble (derivado de los trabajos propios de la prestación), al personal y/o bienes de la Entidad y/o terceros, será responsabilidad del proveedor, quien deberá realizar la refacción del área afectada y/o reposición de los bienes afectados. j) El personal de la Unidad de Abastecimiento, en calidad de área usuaria, podrá realizar visitas inopinadas a la sede del OECE durante la prestación del servicio. 	

- k) El proveedor deberá capacitar a sus colaboradores en temas de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.
- l) El proveedor deberá coordinar con el especialista asignado por la Unidad de Abastecimiento cualquier tema relacionado con el servicio.
- m) El proveedor debe efectuar durante todo el transcurso del servicio la limpieza permanente del área de intervención, eliminando especialmente desperdicios y materiales en desuso procedentes de los trabajos de ejecución.
- n) El proveedor deberá eliminar los desperdicios procedentes de los trabajos realizados.
- o) El OECE no se responsabiliza por los daños que pudiera sufrir el personal técnico durante los trabajos de mantenimiento, por negligencias en las medidas de seguridad por parte del proveedor.
- p) Para la presentación de propuestas deberá presentar la ficha técnica que deberá indicar las características técnicas mínimas, marca, modelo del vinil a instalar.
- q) El profesional supervisor deberá ejercer sus actividades de supervisión durante el proceso del servicio, además realizará las labores de coordinación con el área usuaria.
- r) El contratista para efectos de atender el servicio brindado al OECE deberá indicar información de contacto: central de atención, en el cual deberá brindar, números telefónicos, direcciones de correo electrónico y relación del personal de contacto. Esta información deberá ser incluida en su Informe Final de la etapa de implementación. Los participantes interesados deberán realizar al menos una visita a los ambientes que serán parte del servicio de manera previa a la presentación de su oferta, para ello, deberá coordinar previamente con el especialista designado por la Unidad de Abastecimiento, a los correos jfernandez@oece.gob.pe y gestion_oad@oece.gob.pe con copia a dblacido@oece.gob.pe

1.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES GENERALES:

- a) El proveedor realizará la instalación de vinil polarizado de primera calidad, color y acabado homogéneo, resistente a rayos UV y apto para uso interior y exterior, que cuente con las siguientes características mínimas:
 - i). Espesor: 4 micras
 - ii). UV: Claridad 70 % a mas
- b) El color a elección y la transparencia del material vinil será definido por el usuario tomando como referencia el color y transparencia de las puertas existentes en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental ubicado en el primer piso de la Sede El Regidor.
- c) El proveedor realizará la medición y corte preciso del material según las dimensiones de las ventanas indicadas. d) El proveedor limpiará previamente las superficies de vidrio, eliminando polvo, grasa o cualquier contaminante que afecte la adherencia.
- e) Instalará el vinil polarizado con técnica profesional, asegurando una correcta adherencia y evitando la formación de burbujas, arrugas o desprendimientos.
- f) El proveedor revisará y verificará visualmente el acabado final, garantizando uniformidad y alineación en todas las piezas instaladas.
- g) El proveedor realizará el retiro y disposición final del material excedente y residuos generados durante el servicio, manteniendo limpio el entorno de trabajo
- h) Desmontaje y reinstalación de elementos menores (marcos de protección, señalética adherida, accesorios de ventanas) que interfieran con la instalación del vinil, garantizando su correcta colocación posterior.

ÁREAS A INTERVENIR EN LA SEDE REGIDOR:

SEDE REGIDOR	UBICACIÓN	MEDIDA DE VENTANAS			CANTIDAD (unidad)	ÁREA TOTAL (m2)	
		ANCHO (ml)	ALTO (ml)	ÁREA PARCIAL (m2)			
PISO 2	Fachada 1	1.56	1.45	2.26	1	2.26	
		1.53	1.45	2.22	1	2.22	
		2.43	1.45	3.52	1	3.52	
		2.62	1.75	4.59	1	4.59	
		0.85	1.45	1.23	1	1.23	
		3.19	1.45	4.63	1	4.63	
	Fachada 2	3.88	1.45	5.63	1	5.63	
		4.65	1.45	6.74	5	33.71	
		3.88	1.45	5.63	1	5.63	
	Fachada 3	2.91	1.45	4.22	1	4.22	
		1.09	1.45	1.91	1	1.91	
		2.65	1.75	4.64	1	4.64	
		2.43	1.45	3.52	1	3.52	
		1.56	1.45	2.26	1	2.26	
		1.59	1.45	2.31	1	2.31	
	PISO 3	Fachada 1	4.10	1.45	5.95	1	5.95
			2.43	1.45	3.52	1	3.52
			1.98	1.45	2.87	1	2.87
2.65			1.75	4.64	1	4.64	
4.19			1.45	6.08	1	6.08	
Fachada 2		3.88	1.75	6.79	2	13.58	
		4.65	1.75	8.14	4	32.55	
Fachada 3		4.19	1.45	6.08	1	6.08	
		2.54	1.75	4.45	1	4.45	
		2.05	1.75	3.59	1	3.59	
		2.43	1.45	3.52	1	3.52	
		4.10	1.45	5.95	1	5.95	
PISO 4	Fachada 1	4.10	1.45	5.95	1	5.95	
		2.43	1.45	3.52	1	3.52	
		1.98	1.45	2.87	1	2.87	
		2.62	1.75	4.59	1	4.59	
		4.19	1.45	6.08	1	6.08	
	Fachada 2	3.88	1.75	6.79	2	13.58	

		4.65	1.75	8.14	4	32.55
	Fachada 3	4.19	1.45	6.08	1	6.08
		2.54	1.75	4.45	1	4.45
		2.05	1.75	3.59	1	3.59
		2.43	1.45	3.52	1	3.52
		4.10	1.45	5.95	1	5.95
			4.10	1.45	5.95	1
PISO 5	Fachada 1	2.43	1.45	3.52	1	3.52
		1.98	1.45	2.87	1	2.87
		2.62	1.75	4.59	1	4.59
		4.19	1.45	6.08	1	6.08
	Fachada 2	3.88	1.75	6.79	2	13.58
		4.65	1.75	8.14	4	32.55
	Fachada 3	4.19	1.45	6.08	1	6.08
		2.54	1.75	4.45	1	4.45
		2.05	1.75	3.59	1	3.59
		2.43	1.45	3.52	1	3.52
		4.10	1.45	5.95	1	5.95
	PISO 6	Fachada 1	2.44	1.20	2.93	1
1.00			1.00	1.00	1	1.00
2.80			1.45	4.06	1	4.06
0.30			0.30	0.09	1	0.09
2.93			1.45	4.25	1	4.25
Fachada 3		2.85	1.45	4.13	1	4.13
		0.43	1.45	0.62	1	0.62
		2.82	1.45	4.09	1	4.09
		2.10	1.45	3.05	1	3.05
		2.22	1.45	3.22	1	3.22
ÁREA TOTAL						387.87
<u>El área total para suministro e instalación de vinil es 387.87m2</u>						



Imagen referencial del color del polarizado en vidrios para las dos sedes de OECE



Imagen actual de la **SEDE REGIDOR**

De acuerdo con lo señalado en el objeto de contratación y actividades descritas, el contratista no se constituye como SUJETO OBLIGADO para presentar la Declaración Jurada de Interés, de acuerdo a lo señalado en los literales del artículo 3 de la Ley N° 31227.

No corresponde a un servicio de consultoría.

Nota: *Es pertinente recordar que, conforme al artículo 3 de la Ley N° 31227, las personas que participen en las actividades señaladas en dicho artículo se encuentran obligadas a presentar la declaración jurada de intereses; obligación que será exigible, de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Declaraciones Juradas para la Gestión de Conflictos de Intereses de la Contraloría General de la República, de corresponder.*

2. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

2.1 EXPERIENCIA DEL POSTOR:

- La experiencia del postor será acreditada con un monto de facturación similar o mayor al monto estimado de S/ 30,000.00 (Treinta Mil y 00/100 Soles) en la prestación de servicios similares al objeto de la contratación, entendiéndose como tal a la prestación de servicios de acondicionamiento y/o implementación y/o remodelación, y/o ampliación y/o mejoramiento de oficinas y/o instalación de viniles en locales comerciales y/o oficinas.
- La acreditación será mediante contratos u órdenes de servicio con su respectiva conformidad o constancia de prestación o comprobantes de pago debidamente canceladas por el contratante o acompañada de documentos que acredite la cancelación.

2.1.1 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE:

Acreditar un (01) ARQUITECTO O INGENIERO CIVIL O INGENIERO INDUSTRIAL, titulado, colegiado y habilitado en el colegio profesional correspondiente con tres (3) años de experiencia en servicios de acondicionamiento y/o implementación y/o remodelación, y/o ampliación y/o mejoramiento de oficinas y/o instalación de viniles en locales comerciales y/o oficinas.

La acreditación de la experiencia solicitada se realizará mediante constancia o certificado de trabajo.

2.1.2 FORMACIÓN ACADÉMICA

INGENIERO SUPERVISOR:

- Profesional titulado colegiado y habilitado en las carreras profesionales de **arquitectura, ingeniería civil o ingeniería industrial** como supervisor responsable de la ejecución del servicio.

La formación académica se deberá acreditar con fotocopia de documentos para sustento de lo requerido.

2.2.3 ACREDITACIÓN

PARA EL CASO DEL INGENIERO:

- La formación académica se acreditará con copia del título profesional.
- La colegiatura y habilidad deberá ser acreditada con copia de la colegiatura y del certificado de habilidad vigente
- La experiencia se acreditará mediante constancia o certificado de trabajo.

3. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN
(expresar el plazo en días calendario)

LUGAR

El servicio será brindado en las siguientes sedes del OECE:

- Sede Regidor, Av. Punta del Este s/n Edificio "Regidor" N° Conjunto Residencial San Felipe - Jesús María.

PLAZO

El plazo de ejecución del servicio será de quince (15) días calendario, contados a partir de la notificación de la Orden de Servicio.

4. ENTREGABLES

El contratista deberá PRESENTAR los entregables de acuerdo al siguiente detalle:

1. A la notificación de la Orden de servicio, el proveedor realizará la colocación de un patrón modelo para definición de color y acabado del vinil en una sección de ventana representativa en coordinación con el área usuaria con la finalidad de

obtener la validación por parte el Especialista encargado por la Unidad de Abastecimiento.

2. Dentro de los tres (3) días calendario siguientes de finalizado el plazo de la prestación, el proveedor presentará, mediante carta dirigida a la Unidad de Abastecimiento del OECE, la siguiente información:

- Un informe técnico detallado del trabajo ejecutado con fotografías del antes, durante y después del servicio, en el informe deberá detallar las recomendaciones de mantenimiento.
- Fichas técnicas de los materiales a utilizar:
 - a. Fichas técnicas de vinil polarizado resistente a rayos UV: 70 % a más, Espesor: Aprox. 4 micras
- Carta de garantía comercial: El proveedor deberá presentar una carta de garantía comercial por el periodo de doce (12) meses como mínimo, para todos los materiales suministrados y trabajos de acondicionamiento realizados. La garantía iniciará a partir del día siguiente de emitida la conformidad. El alcance de la garantía es contra defectos del servicio realizado, por una mala instalación o deterioro de los materiales instalados, derivados de desperfectos o fallas ajenas al uso normal o habitual, no detectables al momento de otorgarse la conformidad.

5. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio estará a cargo de la Unidad de Abastecimiento previo informe técnico favorable del profesional especialista designado por la Unidad de Abastecimiento, en un plazo máximo de siete (7) días calendarios desde la presentación del entregable.

6. PENALIDADES

Penalidades por mora

Se aplicará al proveedor la penalidad establecida en el artículo 120.1 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación (como referencia):

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el OECE le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = 0.10 \times \text{monto} \\ \text{F} \times \text{plazo en días}$$

Donde F = 0.40.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

7. OTRAS PENALIDADES (Opcional)

Asimismo, en aplicación de lo dispuesto en el Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas se aplicarán las siguientes penalidades adicionales:

N°	Descripción de la Penalidad	Monto de la Penalidad	Acreditación de la penalidad
1	Por incumplimiento en la presentación de entregables dentro de los plazos establecidos. (numeral 4 de los términos de referencia)	1% de la UIT vigente por cada día de retraso.	Mediante informe elaborado por el área usuaria
2	Incumplimiento en el uso de equipos de protección personal.	1% de la UIT vigente por cada ocurrencia	Mediante informe elaborado por el área usuaria
3	Falta de supervisión del profesional responsable durante la ejecución de los trabajos.	1% de la UIT vigente por cada ocurrencia	Mediante informe elaborado por el área usuaria

8. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

1. Forma

El 100% pago se efectuará previa emisión de la conformidad por parte de la Unidad de Abastecimiento.

2. Condiciones

Para tal efecto, el proveedor deberá presentar la siguiente documentación:

- Entregable.
- Comprobante de Pago.

El pago se realizará con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) del proveedor, como máximo, hasta los diez (10) días calendario posteriores a la emisión de la conformidad del servicio respectiva y presentación del comprobante de pago.

9. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

(La recepción conforme de la prestación por parte del OECE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y 144 de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por el OECE.

10. CLÁUSULAS ESPECIALES

a) RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

El OECE puede resolver el contrato menor, en los siguientes casos:

- Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora y/o por otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al

- contratista.
- iv. Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
 - v. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
 - vi. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
 - vii. Por la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público.
 - viii. Por mutuo acuerdo entre las partes, de forma parcial o total, previa opinión del área usuaria y/o área técnica estratégica, en los casos de contrataciones de servicios técnicos, profesionales y/o especializados realizados por personas naturales, bajo locación de servicios.

b) ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OECE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OECE:

<https://www.gob.pe/institucion/oece/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistema-integrado-de-gestion-del-oece>

El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación del requerimiento, conformidad de los contratos derivados u otros documentos o actuaciones que se realicen en la contratación de bienes, servicios y consultorías bajo la modalidad de contratos menores.

El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>)

c) CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasa a propiedad del OECE. El proveedor debe mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

d) CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO, LEY N° 31564).

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el

acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplica la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

e) ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a mantener la reserva de toda información privilegiada a la que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades derivadas de la ejecución del servicio contratado. En tal sentido, no puede revelar por ningún medio, ya sea oral, escrito o de cualquier otra forma, hechos, datos, procedimientos, documentación o información de acceso restringido (confidencial), obtenidos a partir del inicio de la prestación del servicio, debiendo preservar su carácter confidencial de manera permanente.

Asimismo, el contratista se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OECE, las Políticas de Seguridad de la Información del OECE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OECE queda facultado a iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que resulten necesarias a fin resarcir los perjuicios ocasionados. La obligación de confidencialidad permanecerá vigente mientras la información conserve su carácter confidencial.

f) SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación del contrato, orden de compra o de servicio, incluidos los que se refieran a su nulidad e invalidez, son resueltos mediante conciliación.

g) GESTIÓN DE RIESGOS

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación. Los riesgos identificados se encuentran descritos en el Anexo N° 4 del presente requerimiento.

NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DEL ÁREA USUARIA / ÁREA TÉCNICA ESTRATÉGICA