



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO A BENEFICIARIOS CON VISITAS DOMICILIARIAS PARA LA UNIDAD TERRITORIAL DE PIURA DEL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA – PENSIÓN 65.

#### 1. UNIDAD O AREA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Unidad Territorial de Piura

#### 2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Seguimiento a beneficiarios con visitas domiciliarias para la Unidad Territorial de Piura, del Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65.

#### 3. BASE LEGAL

- Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas
- Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.
- Ley N° 32513, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2026

#### 4. OBJETO DEL SERVICIO

Se requiere contratar los servicios de una persona natural que realice actividades de promotor de los distritos de Paimas Y Sapillica de la provincia de Ayabaca para la Unidad Territorial de Piura de la del Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65, para el seguimiento y acompañamiento a sus usuarios.

##### 4.1. Objetivo General:

Realizar el seguimiento personalizado a los usuarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65, pertenecientes a la Unidad Territorial de Piura, a través de visitas domiciliarias, con el fin de verificar sus condiciones de vida, promover su bienestar integral y asegurar la continuidad y pertinencia del servicio brindado por el programa.

##### 4.2. Objetivo Específico:

4.2.1. Verificar en el domicilio la situación de vida de los usuarios, evaluando aspectos como salud, alimentación, vivienda, entorno familiar y social, con un enfoque integral y centrado en la persona adulta mayor.

4.2.2. Identificar condiciones de vulnerabilidad, riesgo o exclusión social que puedan afectar el acceso y permanencia de los usuarios en el programa, así como canalizar los casos que lo requieran a las instancias pertinentes.

4.2.3. Reforzar el vínculo entre el programa y los usuarios, generando confianza, acompañamiento y seguimiento constante que contribuya al ejercicio pleno de sus derechos.

#### 5. ACTIVIDAD DEL POI:

**0106536: AFILIACIÓN y VERIFICACIÓN DE REQUISITOS- PIURA.**

#### 6. ANTECEDENTES

Mediante DS N° 081-2011-PCM, de fecha 19 de octubre de 2011, se creó el Programa de Asistencia Solidaria Pensión 65 con la finalidad de otorgar subvenciones económicas a los adultos mayores en condición de extrema pobreza a partir de los 65 años de edad que cumplan con los requisitos establecidos en dicha norma.

El MIDIS, a través del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, se ha propuesto conseguir que el Estado y la sociedad prioricen la atención integral de los adultos mayores en vulnerabilidad y lograr con ello la expansión de las iniciativas orientadas a atender y proteger a esta población a fin de que vivan un envejecimiento con dignidad.



La Dirección Ejecutiva como máxima autoridad ejecutiva y administrativa tiene a su cargo la decisión estratégica, conducción y supervisión de la gestión del Programa, a efectos de coordinar la implementación de las políticas institucionales. De acuerdo con el Artículo 9°. En el que se establecen las Funciones de la Dirección Ejecutiva, del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, aprobado mediante Resolución Ministerial N°273-2017-MIDIS.

Mediante la Ley N° 32185, de fecha 11 de diciembre de 2024 se autorizan Transferencias de Partidas en el Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2025 a favor del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, cuyo objeto es financiar el incremento de cobertura de las intervenciones orientadas a la protección social correspondiente al Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65.

## 7. FINALIDAD PÚBLICA

Contribuir en el cumplimiento de los objetivos y acciones estratégicas del Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65”, optimizando los procesos y ejecución de la gestión pública en el desarrollo de las actividades a favor de usuarios/as de la Unidad Territorial Piura.

## 8. CARACTERÍSTICAS Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR:

**El presente servicio contempla la ejecución de las siguientes actividades:**

- a) Ejecutar las acciones vinculadas a los procesos de afiliación, notificación, verificación de supervivencia y transferencia monetaria de los usuarios con terceros autorizados en el territorio a su cargo, así como las intervenciones complementarias que realice el programa.
- b) Coordinar, articular e implementar las acciones necesarias ante las entidades regionales, locales y entidades privadas localizadas en la jurisdicción, para el cumplimiento de los objetivos del programa.
- c) Orientar a potenciales usuarios de “Pensión 65” respecto a requisitos de acceso, condiciones de afiliación, transferencias monetarias, medios de pago entre otros.
- d) Realizar informe periódicos al Coordinador Territorial sobre las gestiones realizadas y atendidas, así como de la problemática y necesidades de los usuarios y de la efectividad de la promoción
- e) Realizar levantamiento de todo tipo de información (encuestas, testimoniales, etc.)
- f) Apoyar en los operativos de entrega de subvención monetaria que realice el programa.
- g) **Asumir y desplazarse a la provincia de Ayabaca y distrito Paimas y Sapillica**
- h) Desplazarse a otros distritos dentro de la región, según la necesidad de servicio, asignado por el jefe de la Unidad Territorial de Piura.

## 9. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

No aplica

## 10. REQUISITOS MINIMOS QUE DEBE CUMPLIR EL CONTRATISTA

Se requiere la contratación de una persona natural que cumpla con las características o condiciones mínimas referidas a la experiencia:

### CONDICIONES GENERALES

- Tener RUC habilitado
- Tener RNP vigente
- Tener código Interbancario – CCI
- NO debe contar con impedimento para contratar con el estado

### CONDICIONES PARTICULARES

Formación:

- Nivel educativo: mínimo técnica superior o universitaria completa, de profesiones afines a la función
- Grado: mínimo egresado o bachiller de profesiones afines a la función

Experiencia Laboral:

- Experiencia laboral general: un (01) año, en el sector público y/o privado.



- Experiencia laboral Específica: No menor de un (1) año en trabajos que impliquen contacto con usuarios o clientes y/o labores similares al puesto, en el sector público.
- Deseable: Experiencia en trabajos de campo en temas sociales, ventas en campo, encuestas o investigaciones de tipo socioeconómico.

El grado de licenciatura será verificado por el órgano encargado de las contrataciones, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <http://www.titulosinstitutos.pe/> según corresponda. En caso el grado de bachiller no se encuentre inscrito en el referido registro, la/el postor/postora debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

La experiencia del proveedor se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) contratos y su conformidad, (ii) constancias o certificados de trabajo, (iii) orden de servicio y su respectiva conformidad, (iv) constancia de prestación de servicio o (v) resoluciones de designación de inicio y fin.

#### 11. SEGUROS

SIS o ESSALUD o privado; para comisión de servicio deberá contar con SCTR.

#### 12. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución del servicio es de hasta **Ciento Cincuenta (150) días calendario**, contados desde el día siguiente de la notificada la orden de servicio.

#### 13. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Las actividades se realizan en el ámbito de la Unidad Territorial de Piura del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65. de los distritos de Paimas y Sapillca de la provincia de Ayabaca

#### 14. PRODUCTO A OBTENER (ENTREGABLE)

El proveedor deberá presentar:

##### 1er producto:

El proveedor deberá presentar un informe como entregable conteniendo las actividades realizadas de acuerdo con lo establecido en el numeral 8 de los Términos de Referencia, los mismos que serán presentados al Jefe/Coordinador de la Unidad Territorial de Piura de PENSIÓN 65, hasta los 30 días calendario, contados desde el día siguiente de la notificada la orden de servicio.

##### 2do producto:

El proveedor deberá presentar un informe como entregable conteniendo las actividades realizadas de acuerdo con lo establecido en el numeral 8 de los Términos de Referencia, los mismos que serán presentados al Jefe/Coordinador de la Unidad Territorial de Piura de PENSIÓN 65, hasta los 60 días calendario, contados desde el día siguiente de la notificada la orden de servicio.

##### 3er producto:

El proveedor deberá presentar un informe como entregable conteniendo las actividades realizadas de acuerdo con lo establecido en el numeral 8 de los Términos de Referencia, los mismos que serán presentados al Jefe/Coordinador de la Unidad Territorial de Piura de PENSIÓN 65, hasta los 90 días calendario, contados desde el día siguiente de la notificada la orden de servicio.

##### 4to producto:

El proveedor deberá presentar un informe como entregable conteniendo las actividades realizadas de acuerdo con lo establecido en el numeral 8 de los Términos de Referencia, los mismos que serán presentados al Jefe/Coordinador de la Unidad Territorial de Piura de PENSIÓN 65, hasta los 120 días calendario, contados desde el día siguiente de la notificada la orden de servicio.

##### 5to producto:

El proveedor deberá presentar un informe como entregable conteniendo las actividades



realizadas de acuerdo con lo establecido en el numeral 8 de los Términos de Referencia, los mismos que serán presentados al Jefe/Coordinador de la Unidad Territorial de Piura de PENSIÓN 65, hasta los 150 días calendario, contados desde el día siguiente de la notificada la orden de servicio.

El producto será presentado vía Mesa de Partes de la UT Piura del Programa Nacional de Asistencia Solidaria PENSIÓN 65.

**OBLIGATORIO:** El entregable deberá contener el informe de actividades con el respectivo sustento (**AMBOS DEBIDAMENTE SUSCRITOS POR EL CONTRATISTA**), además del comprobante de pago electrónico al crédito con un mínimo de 10 días hábiles de vencimiento, suspensión de 4ta categoría (de corresponder) y la Validez del Comprobante de Pago Electrónico emitido (<https://e-consulta.sunat.gob.pe/ol-ti-itconsvalicpe/ConsValiCpe.htm>).

#### 15. GARANTÍA DEL SERVICIO

No aplica.

#### 16. VERIFICACION TECNICA DE LAS CONTRATACIONES

La verificación Técnica y la Supervisión de la ejecución de la contratación será responsabilidad de la Unidad Territorial Piura.

#### 17. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Será emitida por la Unidad Territorial Piura, quién verificará la calidad, alcances y cumplimiento de las condiciones solicitadas en los términos de referencia según el

Artículo 144° del RLCP, en la cual indica que la conformidad se emite en un plazo máximo de siete (07) días de producida la recepción del entregable.

#### 18. FORMA DE PAGO

➤ El pago se realizará en cinco (05) armadas luego de la recepción del producto y de la documentación correspondiente, y se realizará de la siguiente manera:

- Primer Pago: Será del 20% del monto total, hasta los 30 días calendario contados desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.
- Segundo Pago: Será del 20% del monto total, hasta los 60 días calendario contados desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.
- Tercer Pago: Será del 20% del monto total, hasta los 90 días calendario contados desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.
- Cuarto Pago: Será del 20% del monto total, hasta los 120 días calendario contados desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.
- Quinto Pago: Será del 20% del monto total, hasta los 150 días calendario contados desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.
- 

#### 19. PENALIDAD POR MORA, de ser necesario.

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, PENSIÓN 65 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:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios:  $F = 0.40$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente de la contratación o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso.



Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a las penalidades establecidas en los Artículos 119° y 120° del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas N° 32069, aprobado con Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

De conformidad al numeral 119.2 del artículo 119 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas N° 32069, aprobado con Decreto Supremo N° 009-2025-EF, **“La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.”**

## **20. OTRAS PENALIDADES (De corresponder)**

No Aplica.

## **21. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

- Áreas que coordinan con el proveedor: Unidad Territorial Piura
- Áreas responsables de las medidas de control: Unidad Territorial Piura
- Áreas que brindarán la conformidad: Unidad Territorial Piura.

## **22. GESTIÓN DE RIESGOS**

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, 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

## **23. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR CALIDAD OFRECIDA Y VICIOS OCULTOS**

Condición obligatoria. El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertados por un plazo no menor de un (1) año contados partir de la conformidad otorgada por el Programa PENSIÓN 65.

## **24. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN.**

El proveedor/contratista acepta expresamente que no llevará a cabo acciones que están prohibidas por las leyes locales u otras leyes anticorrupción. Sin limitar lo anterior, el proveedor/contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecerá o transferirá algo de valor, a un funcionario o servidor público o a cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes locales u otras leyes anticorrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, el proveedor/contratista declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el estado peruano, constituyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de Servicio de la que estos términos de referencia forman parte integrante.

## **25. COMPROMISO ANTISOBORNO**

El proveedor, no debe ofrecer, negociar o efectuar cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueden constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia a lo establecido en la normativa vigente. Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participantes, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones. De la misma forma, el proveedor se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también, en adoptar medidas técnicas, prácticas, a través de canales dispuestos por el Programa. El proveedor es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del servicio o bien contratado y a las acciones civiles y/o penales que el Programa pueda accionar, constituyendo su declaración, la firma de este en la Orden de Servicio de la que estos términos de referencia forman parte integrante.

El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del Programa Nacional de



Asistencia Solidaria – Pensión 65, el cual se establece en su Política del Sistema de Gestión Integral que se encuentra disponible en el portal web de PENSION 65: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2107892/2093020-politica-del-sistema-de-gestion-integral%282%29.pdf?v=1737480521>

## 26. MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN / SOBORNO EN LOS PROCESOS DE CONTRATACION.

En el Programa Nacional de Asistencia Solidaria (PNAS) – Pensión 65, promovemos la ética e integridad de la función pública, por lo que, si conoces de algún acto de corrupción o soborno ejercido por un/a servidor/a del PNAS-Pensión 65, comunícanos tu denuncia ingresando de manera virtual a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano <https://denuncias.servicios.gob.pe/> o para temas de denuncias por soborno a: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSel3LRxAJegUG4vInZ2dRiCvezEYZr ceGzIz mu aOocDU2sg/viewform>

También puede visualizar ejemplo y tener una guía para elaborar una denuncia: <https://drive.google.com/file/d/1DrvhxU8D38tC40qxGnw41vpoRxg6BPD-/view?usp=sharing>

## 27. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

EL PROVEEDOR, deberá mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre las características, términos y condiciones del contrato de servicio, incluyendo información objeto de derecho de autor, patentes, técnicas, modelos, invenciones, know – how, proceso, algoritmos, programas, ejecutables, investigaciones, detalles de diseño, información financiera, lista de clientes inversionistas empleados, relaciones de negocio y contractuales, pronósticos de negocios, planes de mercadeo y cualquier información revelada sobre terceras personas. EL PROVEEDOR se compromete a respetar y aplicar en la ejecución del servicio, las políticas, procedimientos, estándares y controles de seguridad de la información establecidos por EL CONTRATANTE, los mismos que declara conocer y aceptar.

EL PROVEEDOR deberá proteger los activos de información del CONTRATANTE, asimismo EL PROVEEDOR deberá respetar las políticas de acceso no autorizado, pérdida, modificación y/o destrucción, falsificación, robo, uso indebido y/o divulgación de los activos de información del CONTRATANTE. EL PROVEEDOR se obliga a mantener y a guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad por sus miembros autorizados de su equipo de trabajo todos los documentos e información del CONTRATANTE a los que tenga acceso en ejecución del contrato de servicio. Se entiende que la obligación asumida por EL PROVEEDOR está referida no solo a los documentos e información señalados como “confidenciales” sino a todos los documentos e informaciones que en razón del contrato o vinculado con la ejecución del mismo, pueda ser conocida por cualquier medio por EL PROVEEDOR. En consecuencia, EL PROVEEDOR deberá abstenerse de divulgar tales documentos, conversaciones, acuerdos de reuniones y comentarios que como parte de la función son de uso conocimiento, sea en forma directa o indirecta.

De igual manera se compromete a cumplir con: la Política de Gestión Integral en temas relacionados al sistema de gestión de la calidad, gestión antisoborno y gestión de la seguridad de la Información; así como, las demás normas y leyes correspondientes a dichos temas mencionados.

En caso de que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el PNAS – Pensión 65, está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcir del perjuicio, y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

## 28. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El proveedor declara expresamente conocer los alcances de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013- JUS, por lo que asume las responsabilidades que puedan corresponderle derivadas de la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal. La información proporcionada por la institución al PROVEEDOR a través de cualquier medio no tiene efectos legales de cesión de datos. Únicamente, constituye el simple acceso a los mismos como elemento necesario para brindar el servicio materia del presente contrato. El PROVEEDOR se obliga a mantener en estricta reserva y absoluta confidencialidad todos los documentos, base (banco) de datos, que contengan información personal de usuarios, proveedores, y/o empleados de cualquiera de las partes. Esta información no podrá ser utilizada para fines distintos a los necesarios para la prestación del servicio objeto del presente contrato, ni podrá ser entregada o cedida, parcial o totalmente, a terceras personas ajenas a esta relación.



contractual.

### 29. DECLARACION JURADA DE INTERES

En el marco de lo establecido en el art. 3 de la Ley N.º 31227 “ Ley de transfiere a la Contraloría General de la República la competencia para recibir y ejercer el control, fiscalización y sanción respecto a la declaración jurada de intereses de autoridades, servidores y candidatos a cargos públicos”, y el artículo 8 del Reglamento aprobado por Resolución de Contraloría N.º 158-2021-CG, el contratista, en su calidad de sujeto obligado, debe cumplir bajo responsabilidad con la presentación de la Declaración Jurada de intereses conforme a los plazos y disposiciones contenidas en dichas normas legales.

### 30. RESOLUCION DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato en los siguientes supuestos:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c) Por la acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o por el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo
- d) 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.
- e) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- f) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual
- g) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación
- h) Desaparición de la necesidad, debidamente justificada por el área usuaria.
- i) Por mutuo acuerdo entre las partes.

Asimismo, es aplicable las disposiciones correspondientes **Procedimiento de resolución de contrato** descrito en el artículo 122º del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

### 31. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO

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 aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

### 32. SOLUCIÓN DE CONTROVERSA

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación, son resueltos mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial, según lo establecido en el artículo 224 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

### 33. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO

No aplica

Firma del Área Usuaria