



**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LOCADORES DE SERVICIOS**

**N° DE PEDIDO DE SERVICIO SIGA:**

Chachapoyas 30 de septiembre de 2025

<b>Órgano y/o Unidad Orgánica</b>	Proyecto “Mejoramiento de la Rentabilidad de la Cadena Productiva del Café en las Provincias de Bagua y Rodríguez de Mendoza, Región Amazonas” CUI-2250891.
<b>Actividad Operativa (POI)</b>	COMPONENETE VI.- GESTION DEL PROYECTO - Acción 6.1 Recursos Humanos – Actividad 6.1.1 Gastos Administrativos – Tarea 6.1.1.1 Personal Administrativo.
<b>Meta Presupuestaria</b>	02
<b>CCMM</b>	294
<b>Descripción del CCMN</b>	SERVICIOS PARA EL PROYECTO CAFÉ BAGUA R. MENDOZA(CUI:2250891)
<b>Denominación de la contratación</b>	Servicio de <b>Personal de Limpieza</b> para el proyecto “Mejoramiento de la Rentabilidad de la Cadena Productiva del Café en las Provincias de Bagua y Rodríguez de Mendoza, Región Amazonas”

**I. FINALIDAD PÚBLICA**

La contratación de Personal de Limpieza para el proyecto “Mejoramiento de la Rentabilidad de la Cadena Productiva del Café en las Provincias de Bagua y Rodríguez de Mendoza, Región Amazonas” tiene como finalidad garantizar condiciones adecuadas de salubridad, higiene y orden en los espacios físicos donde se desarrollan las actividades del proyecto, tales como oficinas, almacenes, centros de acopio, áreas administrativas y/o técnicas, asegurando así un entorno laboral saludable y propicio para el cumplimiento eficiente de los objetivos del proyecto.

**II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**

**Objetivo General**

Contar con los servicios de Personal de Limpieza con el objetivo de garantizar condiciones óptimas de higiene, salubridad y orden en las instalaciones del proyecto “Mejoramiento de la Rentabilidad de la Cadena Productiva del Café en las Provincias de Bagua y Rodríguez de Mendoza, Región Amazonas”

**Objetivos Específicos:**

- Mantener en condiciones óptimas de limpieza e higiene los espacios físicos donde se desarrollan las actividades del proyecto.
- Contribuir a la prevención de riesgos sanitarios y enfermedades.
- Preservar el orden y la presentación de las instalaciones del proyecto.

**III. ALCANCES DEL SERVICIO**





### 3.1. Actividades

#### 3.1.1 Limpieza diaria de oficinas administrativas

- Barrido, trapeado y desinfección de pisos.
- Limpieza y desinfección de escritorios, mesas, sillas y demás mobiliario.
- Eliminación de polvo en equipos de oficina sin interferir en su funcionamiento (computadoras, impresoras, etc.).

#### 3.1.2 Limpieza y desinfección de servicios higiénicos:

- Limpieza de inodoros, lavamanos, espejos y grifería.
- Reposición de insumos de higiene (papel higiénico, jabón, toallas de papel, etc.).
- Desinfección de superficies de contacto frecuente.

#### 3.1.3 Limpieza de áreas comunes:

- Apoyar en la limpieza de Pasillos, escaleras, salas de reuniones, almacenes de la ENTIDAD.
- Apoyar en el Vaciado de papeleras y recolección de residuos sólidos.
- Apoyar en la Desinfección de manijas, interruptores, barandas y otras superficies de contacto común.

#### 3.1.4 Control y uso adecuado de insumos de limpieza:

- Uso racional de productos de limpieza, desinfectantes y materiales asignados.
- Solicitar los útiles de limpieza para su reposición cuando sea necesario.

#### 3.1.5 Apoyo en la limpieza posterior a eventos o reuniones.

- Apoyar en la limpieza y orden de espacios utilizados luego de capacitaciones, talleres u otras actividades de la ENTIDAD.

## IV. REQUISITOS MÍNIMOS DEL LOCADOR DE SERVICIO

### 4.1. Requisitos del/de la proveedor/a

- 4.1.1. Registro Nacional de Proveedores vigente (obligatorio)
- 4.1.2. Contar con RUC activo y habido; acreditado con copia simple de Ficha RUC.
- 4.1.3. Contar con CCI (código de cuenta interbancaria)
- 4.1.4. No estar impedido para contratar con el estado.
- 4.1.5. No tener sanción administrativa vigente.
- 4.1.6. Conocimiento en Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)
- 4.1.7. Disponibilidad inmediata y a tiempo completo.
- 4.1.8. Iniciativa de trabajo.
- 4.1.9. Alto sentido de responsabilidad
- 4.1.10. Confidencialidad y honestidad.
- 4.1.11. Trabo en equipo / Cooperación.

### 4.2. Acreditación

- 4.2.1. Adjuntar Ficha Registro Nacional de Proveedores vigente.
- 4.2.2. Adjuntar declaración jurada de no contar con impedimento para contratar con el estado, según artículo 30 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
- 4.2.3. Adjuntar Constancia y/o Certificado y/o Declaración Jurada de conocimiento de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, etc)
- 4.2.4. Adjuntar ficha de Registro Único de Contribuyente (RUC)
- 4.2.5. Adjuntar una declaración jurada del CCI.
- 4.2.6. Adjuntar declaración jurada de no tener sanciones administrativas vigente.





#### 4.3. Perfil

- **Formación Académica**

- Secundaria completa.

- **Experiencia:**

- **Experiencia General.**

- Mínimo dos (02) años de experiencia laboral general en instituciones del sector público y/o privado; acreditado con copia simple de contratos o constancias o certificados u orden de servicio, según corresponda.

- **Experiencia Específica.**

- Mínimo un (01) año de experiencia laboral en labores de limpieza y/o mantenimiento de ambientes y/o mobiliario en entidades públicas; acreditado con copia simple de contratos o constancias o certificados u orden de servicio, según corresponda.

La experiencia se acreditará mediante constancia de prestación, constancia laboral, órdenes de servicio y/o contratos con su respectiva conformidad y/o comprobante de pago, o cualquier otro documento que demuestre de manera fehaciente la experiencia solicitada.

#### 4.4. Experiencia del postor

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 4,500.00 (Cuatro Mil quinientos con 00/100 Soles) en la prestación de servicios similares al objeto de contratación, entendiéndose como tales los siguientes: servicio de limpieza y/o mantenimiento de ambientes y/o mobiliario en entidades públicas, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago según corresponda.

Acreditación: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>9</sup>, correspondientes a un máximo de veinte contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados<sup>1</sup>, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.



## V. PRODUCTOS O ENTREGABLES

Será un (01) entregable, donde El/La contratista deberá de presentar un informe detallando las actividades realizadas durante el mes y se realizará en el plazo de treinta (30) días calendarios.

**5.1. Entregable N° 01:** Se presentará máximo hasta los treinta (30) días calendarios, contabilizados a partir de la notificación de la orden de servicio y/o suscripción del contrato.

<sup>1</sup> Se entiende "privados" como aquellos que no son entidades contratantes.

## VI. RESULTADOS ESPERADOS-ENTREGABLES

**6.1 Entregable N° 01:** El/La contratista deberá entregar un Informe, en el cual deberá señalar el consolidado de las actividades realizadas contempladas en el presente documento. Asimismo, este Informe debe estar dirigido al coordinador del proyecto y deberá ser presentado mediante la Mesa Partes Presencial o Mesa de Partes Virtual de la Dirección Regional Agraria de Amazonas en los plazos que corresponda.

## VII. LUGAR Y PLAZO DE LA PRESTACIÓN

### 7.1. Lugar de la prestación:

La prestación del servicio se realizará en las oficinas del proyecto "Mejoramiento de la Rentabilidad de la Cadena Productiva del Café en las Provincias de Bagua y Rodríguez de Mendoza, Región Amazonas" ubicada en la Sede de la Dirección Regional Agraria Amazonas Jr. Ortiz Arrieta 1270.

### 7.2. Lugar de entrega del/de los producto/s o entregable/s:

El/La contratista deberá presentar su comprobante de pago, productos y otros documentos solicitados para el pago mediante la Mesa Partes Presencial o Mesa de Partes Virtual de la Dirección Regional Agraria de Amazonas.

### 7.3. Plazo

El periodo del servicio se realizará máximo hasta los treinta (30) días calendarios contabilizados a partir de la notificación de la orden de servicio y/o contrato.

## VIII. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

### 8.1. Área usuaria que emite la conformidad:

La conformidad del servicio será otorgada por el Coordinador del proyecto y el visto bueno del Supervisor del Proyecto quien da la conformidad final del proyecto de Inversión Pública denominado "Mejoramiento de la Rentabilidad de la Cadena Productiva del Café en las Provincias de Bagua y Rodríguez de Mendoza, Región Amazonas"

### 8.2. Área técnica que emite la conformidad:

La recepción y conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad será otorgada por el proyecto "Mejoramiento de la Rentabilidad de la Cadena Productiva del Café en las Provincias de Bagua y Rodríguez de Mendoza, Región Amazonas" en el **PLAZO MÁXIMO DE SIETE (7) DÍAS O DE VEINTE (20) DÍAS, ESTO ÚLTIMO EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN** días computados desde el día siguiente de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al PROVEEDOR, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo





del entregable<sup>2</sup>correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, EL PROVEEDOR no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al PROVEEDOR periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la Entidad para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los bienes manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

## IX. FORMA DE PAGO

**9.1 El pago** se efectuará en una (01) armada, previa presentación del informe que sustente las actividades realizadas en los plazos establecidos para dicho entregable. Asimismo, el informe deberá contar con la conformidad del Coordinador y del Supervisor del proyecto, asimismo la forma de pago se efectuará en un (01) pago de acuerdo a lo siguiente:

**Único pago:** 100% del monto contractual.

**9.2 El/La contratista** deberá presentar su comprobante de pago, productos y otros documentos solicitados para el pago mediante la Mesa Partes Presencial o Mesa de Partes Virtual de la Dirección Regional Agraria Amazonas.

**9.3 El pago** incluirá los impuestos de Ley y todo costo o retención que recaiga en el servicio, no debiendo proceder pagos a cuenta por servicios no efectuados, ni adelanto alguno.

**9.4 La Entidad** debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los 10 días hábiles siguiente a la conformidad del servicio, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.



## X. PENALIDADES

### 10.1. Penalidad

Si EL PROVEEDOR incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$$

Donde:

$$F = 0.40$$

<sup>2</sup> En caso de que el plazo obtenido como resultado de la aplicación del porcentaje sea una cifra decimal, corresponde que la entidad contratante efectúe el redondeo a favor del contratista, computándose como un día completo adicional en dicho supuesto.



El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL PROVEEDOR acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la aplicación de la penalidad por mora y otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

## **XI. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

### **11.1. Confidencialidad**

El/La PROVEEDOR no deberá divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, dentro o fuera de la entidad, salvo autorización expresa de la misma, la información proporcionada por esta, para la prestación del servicio y en general toda la información a la que tenga acceso o la que pudiera producir con ocasión del servicio que presta, durante y después de concluida la vigencia del presente documento. Dicha información puede consistir en fotografías, informes, material video gráfico, documentos y otros similares.

### **11.2. Garantías**

- NO aplica por ser Contrato Menor.

### **11.3. Cláusula anticorrupción y antisoborno.**

A la suscripción del contrato, EL PROVEEDOR declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad.

Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL PROVEEDOR se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL PROVEEDOR se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD.



Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. En ningún caso, dicha medida impide el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

#### **11.4. Solución de controversias**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación según el acuerdo de las partes.

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación (artículo. 330.1 Decreto Supremo N° 009-2025-EF).

#### **11.5. Resolución de contrato por incumplimiento**

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF. Por ende, cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato en los siguientes supuestos:

- Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- 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.
- Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual. 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.

#### **11.6. Gestión de riesgos**

El proveedor y la Entidad realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente requerimiento 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.

Durante la ejecución del presente servicio, las partes se comprometen a aplicar un enfoque integral de gestión de riesgos, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6, inciso c) de la Ley N.º 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas. En este sentido, la gestión de riesgos será considerada una herramienta estratégica que abarcará todas las etapas de la prestación contractual, desde su inicio hasta la conclusión del servicio.





La Entidad y el PROVEEDOR identificarán de manera conjunta los riesgos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades contratadas, incluyendo aspectos operativos, financieros, técnicos, legales, sociales o cualquier otro que pudiera incidir en el cumplimiento de los objetivos del contrato. Esta identificación deberá realizarse en un plazo no mayor a quince (15) días calendario desde la suscripción del contrato, y sus resultados serán recogidos en un documento denominado Registro de Riesgos.

Con base en dicho registro, el PROVEEDOR elaborará un Plan de Gestión de Riesgos, en el que se establecerán medidas preventivas, correctivas y de contingencia orientadas a minimizar el impacto de los riesgos negativos y potenciar aquellos considerados como oportunidades. Este plan será presentado a la Entidad para su revisión y aprobación dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a su entrega.

Ambas partes velarán por el seguimiento y la actualización permanente del plan. Se acordará una revisión trimestral de los riesgos identificados, sin perjuicio de revisiones adicionales cuando ocurran situaciones extraordinarias o eventos que alteren significativamente las condiciones previstas en el contrato. Asimismo, cualquier solicitud de modificación contractual o ampliación de plazo deberá estar debidamente sustentada en el análisis de riesgos actualizado.

El PROVEEDOR será responsable de ejecutar las acciones de mitigación y respuesta descritas en el plan aprobado. La omisión o negligencia en la gestión de riesgos será considerada como un incumplimiento contractual grave, y podrá dar lugar a la aplicación de las penalidades correspondientes, sin perjuicio de otras medidas legales que resulten pertinentes.

En todo momento, la gestión de riesgos deberá contribuir a mejorar la administración y el uso eficiente de los recursos públicos, asegurando la continuidad, calidad y eficacia del servicio prestado.

#### **11.7. Cláusula de cumplimiento**

"Resolución de orden de servicio (o contrato de locación, según corresponda) en aplicación de la Ley de prevención y mitigación del conflicto de interés en el acceso y salida de personal del servicio público".

"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".

#### **11.8. Propiedad intelectual**

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual incluidos, sin limitación, así como las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el desarrollo de la ejecución del servicio.

#### **11.9. Medidas de control durante la ejecución contractual**

**Supervisión del proyecto:**





- El supervisor del proyecto será responsable de verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en el contrato, así como del cronograma de entregables correspondiente al servicio de Personal de Limpieza, debiendo emitir las conformidades respectivas en función al desempeño, calidad y oportunidad de los productos entregados

#### **Validación de Entregables:**

Cada entregable deberá ser acompañado por:

- Informe de actividades realizadas durante el mes.
- Acta de conformidad firmada por el supervisor y coordinador del proyecto.
- La aprobación de cada entregable será condición para el trámite de pago correspondiente.

#### **Cronograma y Control de Plazos:**

- El incumplimiento injustificado de actividades comprometerá penalidades conforme al contrato y lo dispuesto por el Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **Coordinación y Seguimiento:**

- El coordinador del Proyecto realizará seguimientos mensuales a las actividades ejecutadas en el marco del servicio de Personal de Limpieza, con el fin de supervisar el cumplimiento de las funciones asignadas, identificar posibles dificultades y proponer medidas de mejora para garantizar una adecuada gestión administrativa del proyecto

#### **Evaluación del Desempeño:**

- Al finalizar cada entregable, el Coordinador y el Supervisor del proyecto emitirán la conformidad del servicio, basándose en el cumplimiento efectivo de las actividades realizadas, conforme a lo establecido en la Orden de Servicio y/o Contrato.

#### **11.10. Responsabilidad por vicios ocultos**

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD 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 el artículo 144 de su Reglamento.

EI/La PROVEEDOR es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad).

#### **11.11. Declaración Jurada de Intereses**

Son causales de resolución de contrato el incumplimiento del requerimiento de presentar la Declaración Jurada de intereses conforme el numeral 11.5 del artículo 11 del Reglamento del Decreto de Urgencia N° 020-2019, Decreto de Urgencia que establece la obligatoriedad de la presentación de la declaración jurada de intereses en el sector público o la presentación de la declaración Jurada de Intereses con información inexacta o falsa.