



**PODER JUDICIAL DEL PERÚ**  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI

**"CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE PROFESIONAL EN DERECHO PARA EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO (MAU) DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI"**

**1. AREA SOLICITANTE**

Unidad de Servicios Judiciales, Recaudación y Registro de la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

**2. OBJETO DEL SERVICIO**

Contratación de servicio de Profesional en Derecho, para el Módulo de Atención al usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

**3. FINALIDAD PÚBLICA**

El presente servicio tiene por finalidad contar con un Profesional en Derecho, para brindar una adecuada atención al ciudadano respecto a sus solicitudes y/o requerimientos, garantizando la satisfacción del usuario; a través de los canales de atención implementados en el Módulo de Atención al Usuario, priorizando los tickets de atención solicitados por los usuarios judiciales, los cuales son canalizados a través del MAU-BOT.

**4. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

Atención de las consultas de los usuarios/as judiciales a través del MAU-BOT (chatbot) en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

**4.1. ACTIVIDADES**

- Orientar al ciudadano en el servicio que solicita brindando información sobre normas y procesos de acuerdo a la materia que corresponda.
- Solicitar al ciudadano los documentos y/o información necesaria, así como, realizar su verificación para facilitar la atención oportuna del servicio.
- Ejecutar acciones manuales y/o en el Sistema informatizado para la realización del servicio y archivo de documentos de ser el caso.
- Brindar atención preferente a los ciudadanos que presenten alguna necesidad especial de atención.
- Absolver consultas de los usuarios directos e indirectos de los Servicios Judiciales que se soliciten.
- Efectuar el análisis y seguimiento de documentos que se encuentran dentro del ámbito de su competencia, coordinando con los responsables de otras áreas, y supervisando que se cumplan los lineamientos establecidos.
- Analizar los dispositivos legales que se publiquen relacionados al Poder Judicial y su implicancia para nuestra entidad en el ámbito de su competencia.
- Evaluar y brindar atención a las consultas, pedidos y demás, en los asuntos relacionado con las funciones de competencia del área respetando los plazos establecidos.
- Informar periódicamente las actividades realizadas a su jefe inmediato sobre las atenciones brindadas a los usuarios.
- Utilizar las plataformas tecnológicas de atención al usuario implementadas por el Poder Judicial
- Otras funciones que designe el Jefe inmediato superior, inherentes al puesto.

**4.2. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATADO**

- El Profesional deberá consignar en su propuesta los datos de contacto, que incluirá teléfono fijo y/o móvil, dirección domiciliaria y dirección de correo electrónico. Ante



## PODER JUDICIAL DEL PERÚ

### CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI

cualquier cambio de estos datos, el profesional se comprometerá a comunicar inmediatamente a la Entidad.

- El servicio es a todo costo y comprende todos los tributos, seguros, pruebas, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia de la presente contratación.

#### 4.3. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

- La entidad proveerá al contratista de oficina, mobiliarios, equipos, y otros necesarios para la ejecución del servicio, oficina que se encuentra ubicado en la sede Central de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, sito en el Jr. Ucayali N° 499, Callería, Coronel Portillo, Ucayali.
- La entidad proporcionará al contratista el acceso a los respectivos sistemas que le permita realizar la ejecución del servicio.

#### 5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

**Objetivo General:** Contratar los servicios de un Abogado Orientador en la modalidad de Locador de Servicio para los canales de atención implementados en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

**Objetivos Específicos:** Monitorear los canales de atención implementados en el Módulo de Atención al Usuario, priorizando los tickets de atención solicitados por los usuarios judiciales, los cuales son canalizados a través del MAU-BOT, servicio integrado a la plataforma virtual "*El servicio de justicia en tus manos*".

#### 6. PERFIL DEL PROFESIONAL

##### 6.1 Formación Académica

El postor para la prestación del presente servicio debe contar con Título Profesional de Abogado.

##### 6.2 Experiencia general y específica

- Experiencia general mínima de un (01) año en el ejercicio de su profesión.
- Experiencia específica mínima de un (01) en el sector público y/o privado en labores como atención al público u orientación al usuario o afines. (opcional).

##### 6.3 Conocimientos de Ofimática

Conocimiento de Ofimática Básica: Procesador de textos, Hojas de cálculo, Programas de presentaciones.

##### 6.4 Habilidades

- Comprensión lectora
- Dinamismo y proactividad
- Adecuada presentación personal
- Flexibilidad
- Iniciativa propia
- Trato amable
- Empatía
- Solidaridad
- Capacidad de tolerancia
- Sentido de responsabilidad
- Vocación de servicio



**PODER JUDICIAL DEL PERÚ**  
**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI**

**6.5 Capacitación (opcional)**

Capacitación en atención al cliente y/o público en el sector público o privado, o similares.

**6.6 Otros conocimientos.**

Conocimiento y manejo del Sistema Integrado de Justicia (SIJ), y otros sistemas del Poder Judicial.

**7. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**Lugar:** Sede de Central de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, ubicado en el Jirón Ucayali N° 499, distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali.

**Plazo:** El plazo de la ejecución del servicio será de seis (06) meses, computados a partir del día siguiente de la emisión de la primera Orden de Servicio; y se presentarán seis (06) entregables, cada uno en un informe detallado sobre las actividades realizadas mensualmente.

**8. ENTREGABLES**

Se presentará seis (06) entregables, cada uno en un informe con el detalle de las actividades realizadas como Profesional, debiendo entregar el primer entregable dentro de los treinta (30) días siguientes a la formalización de la contratación, y los entregables siguientes de forma mensual.

**9. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO**

La supervisión del servicio estará a cargo de la Coordinación de Servicios Judiciales, Recaudación y Registro, de la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

**10. CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La conformidad del servicio será emitida mensualmente por el área usuaria precisando que se presentó el entregable dentro del plazo fijado, adjuntando además copia del entregable para el pago.

**11. FORMA DE PAGO**

El pago se realizará en moneda nacional, en seis (06) armadas iguales en forma mensual, una vez recibido el servicio mensual, previa a la conformidad del servicio otorgado por la Coordinación de Servicios Judiciales, Recaudación y Registro, a la presentación de cada entregable (Informe mensual), adjuntando el comprobante de pago.

**12. PLAZO PARA EL PAGO**

Se realizará mediante abono al Código de Cuenta Interbancaria (CCI) comunicado por el Locador, en un plazo no mayor a diez (10) días calendarios, de haber recibido la conformidad por parte del área solicitante, copia del entregable y comprobante de pago.

**13. PENALIDAD**

Si el locador de servicio no cumple con las actividades dentro del plazo estipulado, la Entidad le aplicará una penalidad por cada día de retraso. Hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto de la contratación. La penalidad se aplicará automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

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



**PODER JUDICIAL DEL PERÚ**  
**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI**

Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días  $F = 0.40$ .

Para plazos mayores a sesenta (60) días  $F = 0.25$ .

**14. RESPONSABILIDAD DEL LOCADOR DE SERVICIO**

El Locador de Servicio es responsable por la calidad del servicio ofertado, por un plazo no menor de seis (06) meses, contados a partir del día siguiente de la Conformidad otorgada.

**15. CONFIDENCIALIDAD**

Mantener la confidencialidad y reserva absoluta de la información y/o documentación a la que tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros. El Profesional deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en seguridad de la información.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio.

**16. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Se deberá precisar que la Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, 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 hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

Pucallpa, 19 de abril de 2023.