

ANEXO 04

"CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE UN (01) ANFITRION/A 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. OBJETIVO DE LA CONTRATACION

Servicio de un Anfitrión, 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 anfitrión, 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.

4. DESCRIPCION DEL SERVICIO

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

4.1. ACTIVIDADES

- Atender y absolver las consultas que formule el público usuario de manera clara y oportuna, brindando un trato adecuado y amable.
- Brindar atención preferente a los ciudadanos que presenten alguna necesidad especial de atención.
- Solicitar al ciudadano los documentos y/o información necesarios, así como realizar su verificación para facilitar la atención oportuna del servicio.
- Atender y recepcionar las llamadas telefónicas y solicitudes de atención de los usuarios.
- Atender al ciudadano en el servicio que solicita, brindando información clara y precisa.
- Llevar el registro y control de los/las usuarios/as que acceden a los Módulos de Atención al Usuario (MAU), así como también de las citas programadas por los mismos.
- Registrar electrónicamente la reserva y uso de las cabinas de acceso a la justicia y sus ocurrencias.
- Guiar al usuario/a en el acceso a los equipos computacionales y a los servicios digitales.
- Efectuar las coordinaciones con las áreas pertinentes, así como con el personal y/o funcionarios responsables para la buena atención al usuario/a judicial.
- Registrar las visitas del público que se encuentren en programación y/o citas.
- Preparar, recibir y custodiar documentos del área

4.2. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATADO

- El Prestador de Servicio deberá consignar en su propuesta los datos de contacto, que incluirá teléfono fijo y/o móvil, dirección domiciliaria y

dirección de correo electrónico. Ante cualquier cambio de estos datos, el prestador del servicio 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. PERFIL DE PROFESIONAL

5.1. Formación Académica:

Estudios técnicos en relaciones públicas, computación, administración o especialidades afines, (mínimo 3 años), debidamente acreditados; y/o, estudios universitarios culminados en las carreras profesionales de derecho, administración, ingeniería de sistemas, ingeniería.

5.2. Experiencia:

- ✓ Experiencia laboral general mínima de dos (02) años en el sector público o privado.
- ✓ Experiencia laboral específica en el sector público de un (01) año desarrollando labores afines del servicio requerido como anfitrión/a brindando atención al público en entidades públicas o privadas.

La experiencia se acredita con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copias simples de contratos u órdenes de servicios y su respectiva conformidad, o (ii) constancias, o (iii) certificados, o (iv) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia laboral tales como boletas de pago, recibo por honorarios y similares.

5.3. Especialización:

- ✓ Conocimiento de Ofimática Básica: Procesador de textos, Hojas de cálculo, Programas de presentaciones. (Deseable)
- ✓ Capacitación en atención al cliente y/o público en el sector público o privado, o similares. (Deseable)
- ✓ Estudios de maestría, diplomado o cursos de especialización en Derecho Procesal. (Deseable)
- ✓ Cursos, capacitaciones y/o talleres sobre quechua, aimara, shipibo-konibo y/o dialectos de la región. (Deseable)
- ✓ Cursos y/o capacitaciones sobre lenguaje de señas. (Deseable)
- ✓ Diplomado o curso de especialización en Derecho Administrativo. (Deseable)
- ✓ Conocimiento y manejo del Sistema Integrado de Justicia (SIJ), y otros sistemas del Poder Judicial. (Deseable)

5.4. Condiciones adicionales:

- ✓ Contar con RUC, EN ESTADO Activo, condición Habido (será verificado por la entidad)

- ✓ Estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores(RNP) (será verificado por la entidad)
- ✓ No tener antecedentes policiales, penales o judiciales. (Anexo 05)
- ✓ No estar impedido de contratar con el estado (Artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado –Anexo05)
- ✓ Declaración Jurada Antisoborno (Anexo 6)

6. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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.

7. ENTREGABLES

Se presentará seis (06) entregables, cada uno en un informe con el detalle de las actividades realizadas como prestador de servicio, según el siguiente detalle:

- Entregable 1: Informe con el detalle de las actividades realizadas durante el mes, de acuerdo a lo descrito en el Numeral 4.1, hasta el vencimiento de la Orden de la Orden de Servicio (último día del primer mes)
- Entregable 2: Informe con el detalle de las actividades realizadas durante el mes, de acuerdo a lo descrito en el Numeral 4.1, hasta el vencimiento de la Orden de la Orden de Servicio (último día del segundo mes)
- Entregable 3: Informe con el detalle de las actividades realizadas durante el mes, de acuerdo a lo descrito en el Numeral 4.1, hasta el vencimiento de la Orden de la Orden de Servicio (último día del tercer mes)
- Entregable 4: Informe con el detalle de las actividades realizadas durante el mes, de acuerdo a lo descrito en el Numeral 4.1, hasta el vencimiento de la Orden de la Orden de Servicio (último día del cuarto mes)
- Entregable 5: Informe con el detalle de las actividades realizadas durante el mes, de acuerdo a lo descrito en el Numeral 4.1, hasta el vencimiento de la Orden de la Orden de Servicio (último día del quinto mes)
- Entregable 6: Informe con el detalle de las actividades realizadas durante el mes, de acuerdo a lo descrito en el Numeral 4.1, hasta el vencimiento de la Orden de la Orden de Servicio (último día del sexto mes)

8. 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.

9. 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.

10. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

El Proveedor es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado, durante la ejecución del servicio. (6 meses).

11. PENALIDADES

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:

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

Donde F tendrá los siguientes valores:

- Plazos menores o iguales a 60 días: F= 0.40
- Plazos mayores a 60 días: F= 0.25

12. RESOLUCION CONTRACTUAL

La orden de servicio puede ser resuelta por las causales siguientes:

- ✓ Por incumplimiento injustificado de las obligaciones contractuales pese a que haya sido requerido su cumplimiento.
- ✓ Por acumulación del monto máximo de las penalidades indicadas en los Términos de Referencia
- ✓ Por caso fortuito y/o fuerza mayor.
- ✓ Por mutuo acuerdo entre las partes.

13. 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.

14. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

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.

Pucallpa, 28 de febrero del año 2024