

SECRETARÍA DE COORDINACIÓN GENERAL DE GOBIERNO

Dirección Presidencial de Transparencia y Modernización del Estado

Oficina Normativa de Compras y Contrataciones del Estado (ONCAE)

Políticas para atención por parte de Mesa de Ayuda, HonduCompras

Octubre, 2015

Diagrama de Actividades:

Atención de llamada telefónica

I. Entra una llamada:

Se hace el saludo: **Buen día está llamando a Mesa de Ayuda de ONCAE**, le atiende (nombre) consulta-respuesta, finalización de la llamada. **“Gracias por llamar”**.

II. Registro de Consultas

Se lleva un registro de cada consulta recibida vía teléfono el cual contiene:

1. Nombre de la institución que está llamando,
2. Fecha en que se realiza,
3. Nombre del usuario que hace la consulta,
4. En que se basa la consulta:

Si es sobre la creación del usuario:

Debe presentar Formulario para creación F-I-003, correctamente llenado con las respectivas firmas y sellos. Si presenta el formulario incorrecto o incompleto se devuelve al usuario.

Si es una consulta para Registro Proveedores:

En caso de que sea una consulta acerca de dónde puede encontrar los requisitos se le explica donde los puede encontrar pero si es una pregunta más específica se remite a Registro de proveedores.

Si es una consulta para informática:

Se remite para el área de informática.

Si es una consulta para Convenio Marco en relación a Catálogo Electrónico:

Se verifica que el producto solicitado no esté en el Catálogo Electrónico remite al área de convenio marco para autorización o inclusión.

De no ser un producto contemplado en el Catálogo Electrónico, se le instruye al usuario que puede realizar la compra tal como lo establece la Ley de Compras y Contratación del Estado y su Reglamento.

Si es una consulta para Legal:

Se remite al área legal.

5. Si es acerca de otra consulta como ser: de productos dentro del catálogo que no encuentran, un CUBS, si están estancados en el módulo de difusión o cualquier otra consulta se trata de dar una respuesta o solución inmediata.
6. En caso de que no se pudiera dar una respuesta inmediata se hace un monitoreo hasta obtener una respuesta para el usuario.
7. Se lleva monitoreado el tiempo de respuesta que se le da al usuario.

III. Bitácora de preguntas frecuentes:

En esta parte se crea una lista de preguntas más frecuentes o las más realizadas por los usuarios.

Diagrama de actividades:

Creación de Usuario Módulos de Honducompras

- I. **Presencial o correo electrónico:** el usuario lo puede hacer de manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en el Barrio El Jazmín entre Secretaria de Finanzas y Secretaria de Salud a la par de un parqueo en frente Café Coquis, Portón color Dorado, de igual manera puede solicitarlo vía correo electrónico, en un horario de 9:00 a.m. a 5: 00 p.m., de lunes a viernes.
- II. **Recepción del Formulario:** se recibe el formulario completo con las firmas y sellos correspondientes, en la oficina de Mesa de Ayuda, atenderá cualquier oficial encargado.
- III. **Revisión de la Sección 1:** el Jefe de la Mesa de Ayuda, recibe el Formulario y lo revisa le indica si esta correcto o incorrecto, al estar correcto se asigna al oficial encargado de la Institución solicitante y crea el usuario. Si el formulario está incorrecto se le indica donde está los errores se le regresa y se le informa que debe enviar adjunto al correo electrónico info.oncae@scgg.gob.hn
- IV. **Indicar posible Errores:**
 1. Datos de la Institución
 2. Datos del Usuario
 3. Modulo a Asignar
 4. Perfil de Usuario (Marque la opción)
 5. Firmantes y sello
 6. En caso que solicite acceso, compras por catálogo electrónico con el perfil de aprobación, firma de la autoridad máxima de la institución (Director).

VI. Referencia:

- 1.- Institución incorrecta, Unidad ejecutora incorrecta
- 2.- Información no legible, falta completar información
- 3.- No marcó casillas para crear perfil
- 4.- No tiene firma y sello de la autoridad correspondiente.

Al encontrar un punto incorrecto se devuelve el formulario al usuario, y se hace mención que debe de corregir.

Diagrama de actividades:

Respuestas a consultas Catálogo Electrónico

I. **Consultas sobre productos Catálogo Electrónico:** Como buscar un papel se le indica que lo puede hacer de la siguiente manera:

1. **Producto o servicios:** Se coloca una palabra clave del producto a buscar, ejemplo “papel”
2. **Cantidad de producto que desea adquirir:** colocar la cantidad que sea y dar clip en la pestaña azul

Aparecerá un despliegue de opciones de productos con la búsqueda solicitada.

II. **Consulta sobre producto de Catálogo Electrónico:**

Se verifica en el listado de productos o servicios si están incluidos en el Catálogo Electrónico, de no ser así, se le instruye solicitar inclusión o autorización de compra.

III. **Consulta sobre producto que no se encuentra en el Catálogo Electrónico:** si los productos no pertenecen al Catálogo Electrónico vigente se le informa que debe solicitar autorización del producto para comprar por fuera de catálogo electrónico, detallando cantidades y especificaciones técnicas. La misma se solicita con nota dirigida a la persona encargada de la Dirección de la ONCAE, debidamente firmada y sellada por la autoridad correspondiente de la institución solicitante.

Asimismo se le proporciona respuesta al usuario por correo informando sobre autorización o inclusión del producto, dentro de las 48 horas hábiles después de recibida la nota.

IV. **Registro de consulta:**

Se transcribe la pregunta en el registro de llamadas diarias y ese registro se le envía al Jefe de Mesa de Ayuda, para darle seguimiento y monitoreo.

Agregar Proveedor al Módulo de Difusión para compra Menor.

I. Enviar RTN escaneado en PDF, mediante correo electrónico.

- II. Proporcionar los datos siguientes:
 1. Nombre completo de la Empresa o Proveedor.
 2. Dirección Exacta
 3. Correo Electrónico
 4. No. de Teléfono
 5. No. de Fax

- III. Solicitar que la empresa o proveedor sea **agregado** al Módulo de Difusión, para comprar menores.

- IV. Una vez proporcionada información arriba descrita, se verifica en el portal de la DEI, en consulta de enlace RTN alfanumérico para verificar que el mismo está registrado en la DEI.

- V. Se le entrega la documentación revisada por parte del Jefe de Mesa de Ayuda a un Oficial de la misma área para que sea agregado al módulo de difusión.

- VI. Se agrega el proveedor al Módulo de Difusión con haciendo la diferencia con tres asteriscos. (***) nombre de la empresa o proveedor)

Solicitud de Reversión de Proceso en el Módulo de Difusión

- I. Enviar solicitud debidamente firmada y sellada por la autoridad correspondiente o la persona que aprueba los procesos en el Módulo de Difusión, a la persona encargada de la Dirección de la ONCAE.
- II. Se verifica en el Portal que el proceso no esté en etapa de Adjudicado, de ser así se le informa al usuario que la reversión no procede, Se le sugiere al usuario documentar en el expediente con nota debidamente firmada y sellada la razón o el inconveniente que tuvieron en dicho proceso y cargarlo todo en el Módulo de Registro de Contratos creando un link para que se vincule la información con el Módulo de Difusión.
- III. En caso de estar el proceso en etapa de recepción de oferta, debe documentar el proceso e igualmente especificar en la nota enviada a la Dirección de la ONCAE el motivo de la reversión.
- IV. Se verifica nuevamente en el sistema si la información proporcionada por la institución coincide.
- V. En caso de proceder la reversión, se remite al Departamento de Informática.
- VI. Se le informa al usuario.