

**SECRETARIA DE TRANSPARENCIA Y LUCHA
CONTRA LA CORRUPCIÓN**

**OFICINA NORMATIVA DE CONTRATACIÓN Y
ADQUISICIONES DEL ESTADO**

**POLITICAS PARA ATENCIÓN POR PARTE DE LA
UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO,
HONDUCOMPRAS**

Junio de 2023

Diagrama de Actividades

ATENCIÓN DE LLAMADA TELEFÓNICA:

I. Entra una llamada:

Saludar, Buen día, esta llamando a Atención al Usuario, le saluda (nombre de quien atiende),
¿En qué le puedo ayudar?

Durante la llamada si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, se informa al cliente y al retomar la llamada se agradece por la espera. Si se requiere transferir la llamada:

- Se informe al usuario que va a transferir la llamada

II. Registro de Consultas

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

1. Nombre de la institución o proveedor 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 de usuarios en los módulos de Honducompras:

Se le indica que debe presentar Formulario para creación de creación de usuarios Formulario Único F-HC-005 Solicitud de Acceso a HonduCompras, correctamente llenado con las respectivas firmas y sellos. Si presenta el formulario incorrecto o incompleto se devuelve al usuario mencionándole que debe corregir o completar.

Si es sobre el plan de capacitaciones

Se le indica al usuario donde puede visualizarlo y como solicitarlas.

Si es una consulta sobre el Registro de Proveedores:

- Si la consulta es acerca de los requisitos para la inscripción de proveedor se le indica donde puede encontrarlos
- Si la consulta es sobre el estado de un trámite de inscripción, se le brinda la información básica
- Si la consulta es sobre una solicitud de ampliación de rubros se le brinda la información que debe presentar
- Y si la consulta es referente a los códigos de actividad que se le piden en el formulario 2RP, se le ayuda a buscar dichos CUBS.

Si es una consulta para tecnología de la información (Informática):

En el caso que la consulta sea de un error de un proceso publicado en honducopras, se verifica que la solución esté al alcance de nuestra unidad, de lo contrario se remite a informática.

Si es una consulta para Análisis de Datos referente al PACC:

Se evacua la consulta y se trata de dar solución a primera instancia, si no es posible la solución se remite Análisis de Datos

Si es una consulta estrictamente legal:

Se remite al departamento legal

- ❖ En caso que no se le pudiera dar una respuesta inmediata al usuario se hace un monitoreo hasta obtener una respuesta al usuario.
- ❖ Se lleva monitoreado el tiempo de respuesta que se le da al usuario.

BITÁCORA DE PREGUNTAS FRECUENTES

Se lleva un registro(lista) de las preguntas más frecuentes o las más realizadas por los usuarios

CREACIÓN DE USUARIOS EN LOS MÓDULOS DE HONDUCOMPRAS:

- I. **Presencial, Correo Electrónico o Plataforma de Ticket:** el usuario lo puede hacer de manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en el Antiguo Centro Civico Gubernamental, Bulevar Fuerzas Armadas contiguo a Chiminike, Tegucigalpa M.D.C., Honduras, de igual manera puede solicitarlo vía correo electrónico info@oncae.gob.hn y mediante la plataforma de consulta ticket en un horario de 8:00 a.m. a 4: 00 p.m.,de lunes a viernes.
- II. **Recepción del Formulario:** si la entrega es en físico se recibe el formulario completo con las firmas y sellos correspondientes, en la oficina de dirección ONCAE.
- III. **Revisión del formulario:** la unidad de atención al usuario recibe los formularios enviados vía correo electrónico info@oncae.gob.hn y plataforma de ticket, estos son revisados por los oficiales al estar correcto se remite al área encargada de la creación del usuario. Si el formulario está incorrecto se le indica donde está los errores se le regresa y se le informa que debe enviarlo nuevamente ya corregido por el mismo medio que fue enviado

IV. Datos comunes de posibles errores

- Datos de la Institución (institución incorrecta, unidad ejecutora incorrecta)
- Datos del Usuario (no colocar el correo electrónico)
- Modulo a Asignar (no marcó las casillas para crear perfil)
- Perfil de Usuario (Marque la opción)
- Firmantes y sello (No tienen firma y sello de la autoridad correspondiente o información no legible)

SOLICITUD DE REVERSIÓN DE PROCESO EN EL MÓDULO DE DIFUSIÓN

- 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.
- 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.
- En caso de estar el proceso en etapa de recepción de oferta, debe documentar el proceso con el Formulario F-I-010 Formulario de Solicitud de Reversión de Etapa en Proceso de Honducompras, e igualmente especificar en el formulario enviado a la Dirección de la ONCAE el motivo de la reversión.

- Se verifica nuevamente en el sistema si la información proporcionada por la institución coincide.
- En caso de proceder la reversión, se remite al Departamento de Informática.
- Se le informa al usuario la solución a su solicitud, ya sea por correo electrónico o plataforma de ticket.

ATENCIÓN A CONSULTAS MEDIANTE PLATAFORMA DE TICKET:

Se reciben las consultas mediante esta plataforma se maneja un tiempo de respuesta por parte de los oficiales de atención al usuario de 24 horas, si la consulta es remitida a otro departamento se le da seguimiento hasta lograr respuesta cabe resaltar que una vez asignado a otra unidad el tiempo de respuesta es de 24 horas.