

Envío de Incidentes y
Consultas

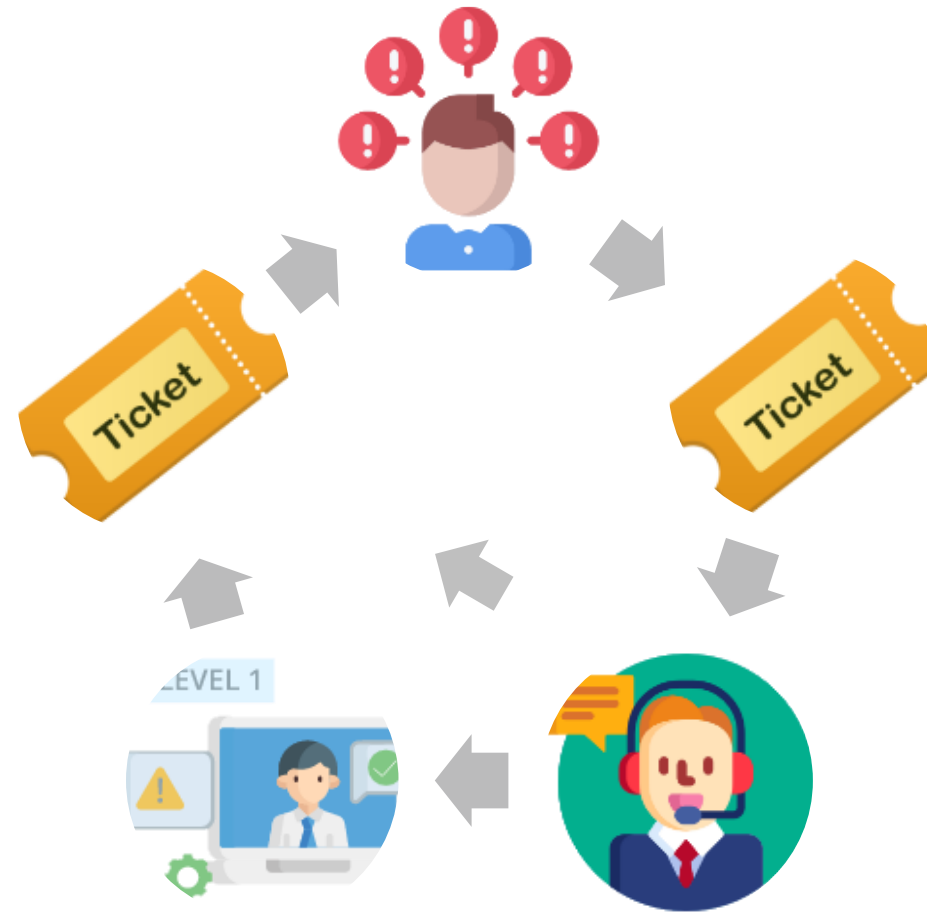
Objetivo

- Tener un canal único de comunicación entre los usuarios externos (entidades, instituciones, ciudadanía general) donde recibir las solicitudes, dar seguimiento a las mismas y tener una respuesta en tiempo y en forma.

Paso para solicitudes e incidentes

1. Envías tu solicitud utilizando la forma única de comunicación y esta automáticamente asignara un numero a tu solicitud
2. Un personal de la mesa de ayuda de ONCAE, es asignado el ticket y lee tu solicitud
3. El revisará la solicitud contestando si es posible la solicitud, si no , asignará a al técnico mas apropiado de ONCAE para atender.
4. El técnico revisará el ticket y contestará cuando tenga solución a solicitud.
5. La respuesta llegará vía el correo ingresado al inicio de la solicitud y también podrás revisar la solicitud vía la pagina web de consulta.

Flujo de Soporte



Solicitud de Asistencia y Incidencias

Si tienes duda, consultas, solicitudes o quieres reportar incidente debe ingresar al sitio <http://soporte.honducompras.gob.hn/> para revisar nuestra base de datos de conocimiento.

En esta pagina se encuentra las soluciones a las consultas mas frecuentes.

Base de datos Conococimiento

[Autenticación](#)[Preguntas Frecuentes](#)[Enviar Solicitud](#)[Buscar](#)

Artículos recientes

[¿ CIRCULARES Y AVISOS](#)[¿ Formatos de Pliegos de Condiciones](#)[¿ NORMATIVA](#)[¿ FORMULARIOS](#)[¿ Guía para utilizar el formato de PACC](#)[¿ Recibo de pago - Boleta T.G.R-1](#)[¿ Plan Anual de Compras y Contrataciones](#)[¿ PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES](#)[¿ EVALUACIÓN EN LOS PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICAS](#)[¿ 02 INTRODUCCION](#)

Las últimas entradas actualizadas

[¿ COMO SOLICITAR LA CREACIÓN DEL USUARIO PACC?](#)[¿¿PORQUE NO ME APARECE EL CUBS \(CÓDIGO ÚNICO DE BIENES Y SERVICIOS\) CUANDO ESTOY \(...\)](#)[¿ ¿QUÉ HACER CUANDO NO ME APARECE EL CUBS QUE SE REFIERE AL BIEN O SERVICIO?](#)[¿ ¿CÓMO HAGO PARA MODIFICAR EL PACC?](#)[¿ ¿CÓMO SELECCIONAR EL AÑO CORRESPONDIENTE PARA LA ELABORACIÓN DEL PACC?](#)[¿ ¿CÓMO ES EL FLUJO DESDE LA ELABORACIÓN HASTA LA APROBACIÓN DEL PACC?](#)[¿ ¿QUÉ HACER CUANDO SE BLOQUEA EL USUARIO?](#)[¿ ¿CÓMO ESTIMO LOS MONTOS DEL PACC?](#)[¿ ¿CUÁNDO SE MODIFICA EL PACC?](#)[¿ ¿CUÁNDO SE PUBLICA EL PACC EN HONDUCOMPRAS?](#)

Artículos más consultados

[¿ COMO SOLICITAR LA CREACIÓN DEL USUARIO PACC?](#)[¿ CIRCULARES Y AVISOS](#)[¿ ¿CUÁL ES EL PROCESO PARA SOLICITAR UNA CAPACITACIÓN?](#)[¿ ¿PUEDE RETIRAR LA CERTIFICACIÓN EL REPRESENTANTE LEGAL O EL DUEÑO DE LA EMPRESA?](#)[¿ ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES QUE HACE EL CPC?](#)[¿ ¿CUÁNDO SE PUBLICA EL PACC EN HONDUCOMPRAS?](#)[¿ GUÍA DE APOYO REGISTRO DE PROVEEDORES](#)[¿ ¿QUIÉNES PUEDEN SER CPC?](#)[¿ GUÍA DE APOYO PARA LICITACIÓN](#)[¿ Guía para utilizar el formato de PACC](#)

Enviar solicitud

Si la respuesta no se encuentra, puedes enviar una solicitud o reportar un incidente dando clic en “ENVIAR SOLICITUD”



Información Básica

- **Nombre:** Tu primer nombre
- **Apellido:** Tu primer apellido
- **Entidad:** Si perteneces a una institución o entidad del Gobierno
- **Departamento:** El departamento donde te encuentras
- **Municipio:** El municipio donde te encuentras
- **Correo Electrónico:** correo electrónico para el intercambio de información.
- **Teléfono Fijo:** teléfono fijo de casa o oficina
- **Teléfono Celular:** teléfono móvil

Informacion de la Solicitud

DATOS DE LA SOLICITUD

* Tipo de Solicitud

Incidente o Fallo

* Su consulta es relacionada a:

* Asunto

* Tipo de Usuario

Comprador

* Descripcion

+ documento

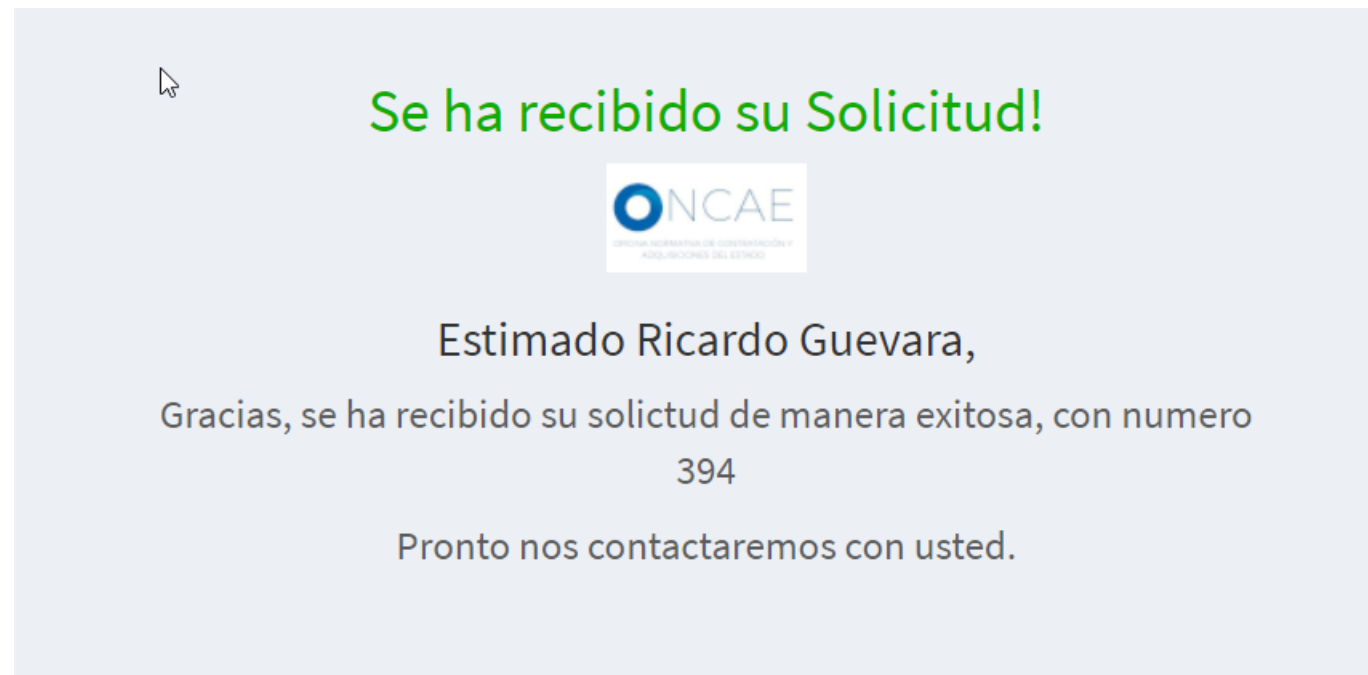
Guardar

Información de la Solicitud

- ¿Es un incidente o una solicitud?
 - Un incidente es algún evento que sucedió, (se arruino un equipo, fallos en el servicio, problema en general)
 - Una solicitud, es un requerimiento, creación de usuarios, generación de reportes, etc.
- ¿Su consulta es relacionada a?
 - Aquí elige la categoría o departamento mas cercano a su solicitud
- ¿Qué Asunto?
 - Aquí elige uno de los posibles asuntos relacionados a la consulta enviada
- Que debo de poner en Título o el Asunto
 - Debe de ser una idea general sobre el ticket
- Que debo de poner en Contenido
 - Una descripción explicita sobre el requerimiento, intentando agregar la más información posible
- Archivos para sustentar
 - Archivos o escritos a asociados a la ticket.

Numero de Ticket y Su Correo

Al dar clic en guardar, se enviara la solicitud y mostrará la pagina de éxito.



Respuesta

- El técnico revisara la solicitud al tener esta respuesta responderá y al usuario final le cayera como un correo.
- El técnico podrá contactarse vía correo electrónico o vía teléfono, según los datos ingresados en la pantalla inicial.

Correo

Ejemplo de mensaje de respuesta al cerrar el incidente

• [GLPI #0000394] Cierre de un incidente HONDUCOMPRAS 2.0 | DUDAS

 • **mesaayuda@soporte.honducopras.gob.hn** <mesaayuda@soporte.honducopras.gob.hn>
To: Guevara Ricardo

URL : https://soporte.honducopras.gob.hn/index.php?redirect=ticket_394&noAUTO=1

Tiquete: Descripción

Título : HONDUCOMPRAS 2.0 | DUDAS
Solicitantes : Guevara Ricardo
Fecha de apertura : 2019-07-29 01:48
Fecha de cierre : 2019-07-29 04:57
Fuente de solicitud : WebForm

Elemento asociado :

Asignado a técnicos : glpi
Estado : Cerrado

Urgencia : Media
Impacto : Media
Prioridad : Media

Categoría : HONDUCOMPRAS 2.0 > DUDAS
Descripción :

Existe un problema en este sistemtawfwefw

Fecha de resolución : 2019-07-29 04:03
Tipo de solución :
Solución :

3r23r232f2f2

Número de seguimientos : 2

[2019-07-29 03:53] *Privado : No*
Escritor glpi
Descripción

cscs