

Envió de Incidentes y
Consultas

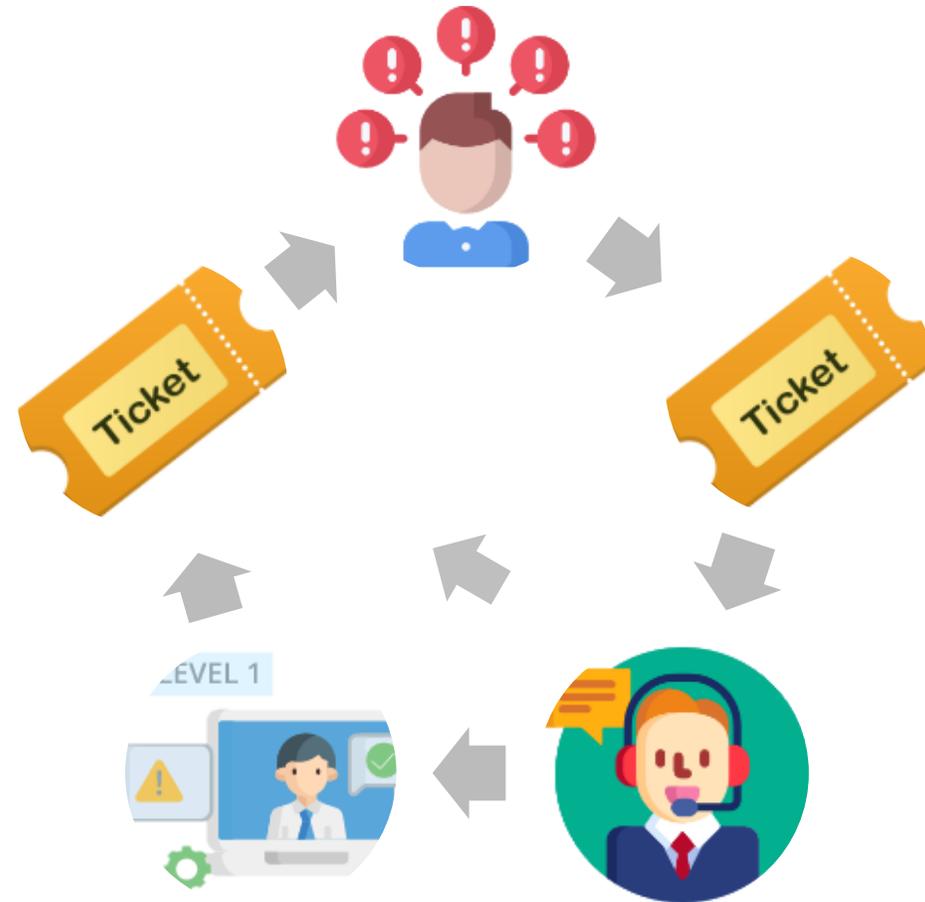
Objetivo

- 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

Artículos recientes	Las últimas entradas actualizadas	Artículos más consultados
CIRCULARES Y AVISOS	¿COMO SOLICITAR LA CREACIÓN DEL USUARIO PACC?	¿COMO SOLICITAR LA CREACIÓN DEL USUARIO PACC?
Formatos de Pliegos de Condiciones	¿PORQUE NO ME APARECE EL CUBS (CÓDIGO ÚNICO DE BIENES Y SERVICIOS) CUANDO ESTOY (...)	CIRCULARES Y AVISOS
NORMATIVA	¿QUÉ HACER CUANDO NO ME APARECE EL CUBS QUE SE REFIERE AL BIEN O SERVICIO?	¿CUÁL ES EL PROCESO PARA SOLICITAR UNA CAPACITACIÓN?
FORMULARIOS	¿CÓMO HAGO PARA MODIFICAR EL PACC?	¿PUEDE RETIRAR LA CERTIFICACIÓN EL REPRESENTANTE LEGAL O EL DUEÑO DE LA EMPRESA?
Guía para utilizar el formato de PACC	¿CÓMO SELECCIONAR EL AÑO CORRESPONDIENTE PARA LA ELABORACIÓN DEL PACC?	¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES QUE HACE EL CPC?
Recibo de pago - Boleta T.G.R-1	¿CÓMO ES EL FLUJO DESDE LA ELABORACIÓN HASTA LA APROBACIÓN DEL PACC?	¿CUÁNDO SE PUBLICA EL PACC EN HONDU COMPRAS?
Plan Anual de Compras y Contrataciones	¿QUÉ HACER CUANDO SE BLOQUEA EL USUARIO?	GUÍA DE APOYO REGISTRO DE PROVEEDORES
PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES	¿CÓMO ESTIMO LOS MONTOS DEL PACC?	¿QUIÉNES PUEDEN SER CPC?
EVALUACIÓN EN LOS PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICAS	¿CUÁNDO SE MODIFICA EL PACC?	GUÍA DE APOYO PARA LICITACIÓN
02 INTRODUCCION	¿CUÁNDO SE PUBLICA EL PACC EN HONDU COMPRAS?	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”

The screenshot shows a website interface. At the top, there is a dark blue navigation bar with three menu items: "Autenticación", "Preguntas Frecuentes", and "Enviar Solicitud". A mouse cursor is hovering over the "Enviar Solicitud" link, which has a tooltip that also says "Enviar Solicitud". Below the navigation bar is a search bar with a "Buscar" button. The main content area is divided into three columns:

- 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 HONDU COMPRAS?
- 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 HONDU COMPRAS?
 - GUÍA DE APOYO REGISTRO DE PROVEEDORES
 - ¿QUIÉNES PUEDEN SER CPC?
 - GUÍA DE APOYO PARA LICITACIÓN
 - Guía para utilizar el formato de PACC

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

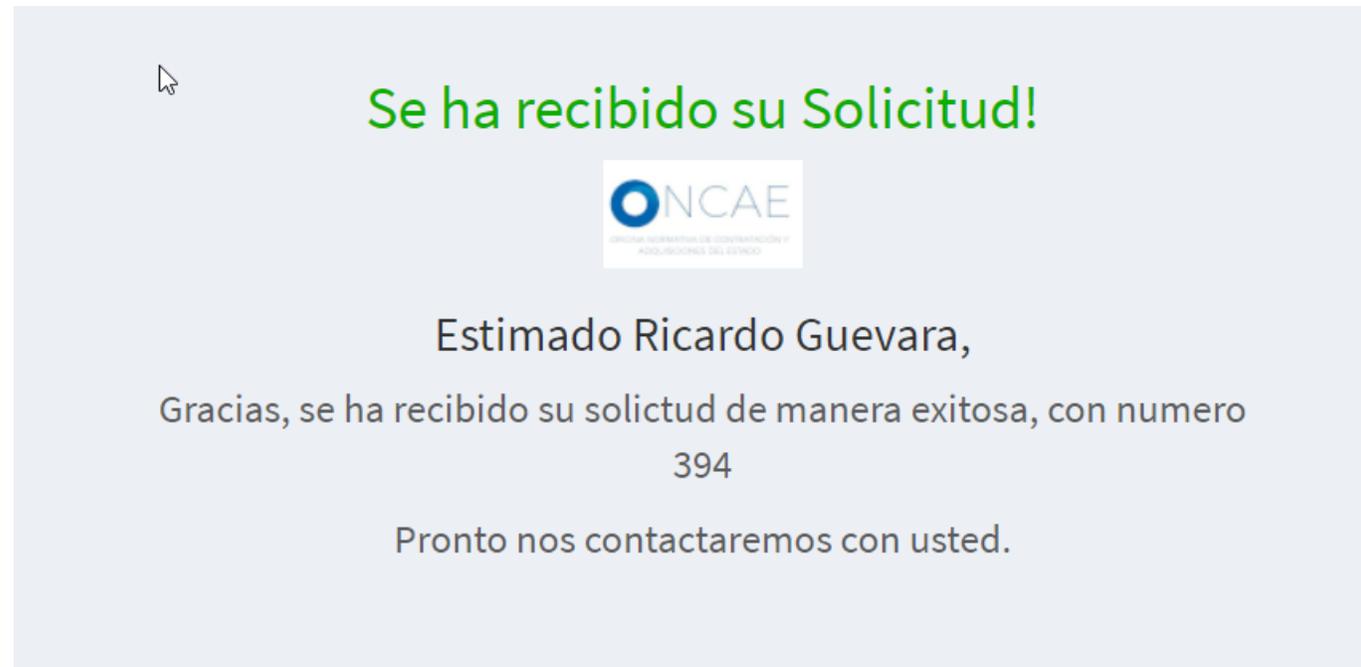
Guardar

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 sistema wfwefw

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