

MANUAL DE PROCESO ATENCIÓN MESA DE AYUDA



2022

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA		Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 1 de 19	Version:03

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVO	2
3.	ALCANCE	2
4.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	3
5.	MARCO LEGAL	3
6.	DEFINICIONES.....	3
7.	AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	4
8.	DESCRIPCION DEL PROCESO.....	4
9.	ANEXOS.....	15
10.	CONTROL DOCUMENTAL	19

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA			Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 2 de 19	Version:03	

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Atención al Usuario de la Mesa de Ayuda tiene como propósito mejorar la calidad de la atención que ofrece la Oficina Normativa de Contratación y Adquisiciones del Estado (ONCAE) a través de los funcionarios que tienen bajo su responsabilidad interactuar con los usuarios que solicitan los trámites de las diferentes unidades de compra de las instituciones gubernamentales, municipales y ciudadanía en general.

Dado que la Mesa de Ayuda es el primer contacto que existe entre el usuario y la ONCAE debe asegurar la calidad de la gestión que realizamos, motivo por el cual es importante unificar los criterios de atención desde la recepción del usuario hasta la satisfacción del servicio recibido.

2. OBJETIVO

El objetivo de este documento es Fortalecer la actitud de servicio al funcionario de manera tal que promueva el acercamiento del usuario a nuestra Institución, a fin de atender oportunamente las solicitudes de información y de gestión de trámites, incluyendo las quejas, reclamos y sugerencias presentadas, y establecer de esta manera un puente de comunicación entre los usuarios y la ONCAE.

3. ALCANCE

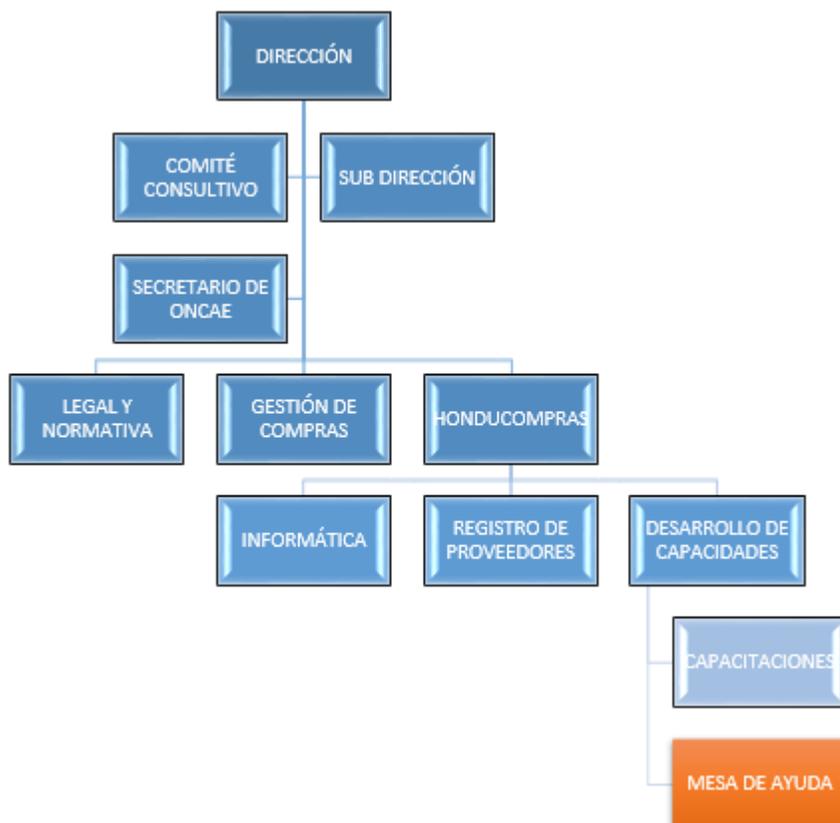
El presente documento aplica a:

1. Como contactar a la mesa de ayuda.
2. Funciones de la mesa de ayuda
3. Protocolo y otras reglas de atención a seguir
4. Anexos

Se recomienda su revisión cada seis meses o cuando las circunstancias lo demanden con la finalidad de mantener actualizados las políticas y procedimientos aquí detallados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA			Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 3 de 19	Version:03	

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



5. MARCO LEGAL

Incluye, Ley de contratación del Estado, Ley compra eficiente a través de medios electrónicos y otras que norman la contratación pública. Decreto 10-2005, y Disposición General de Presupuesto.

6. DEFINICIONES

- 6.1. **ONCAE:** Oficina Normativa de Contratación del Estado, órgano técnico y consultivo del Estado que tendrá la responsabilidad de dictar normas e instructivos de carácter general para desarrollar o mejorar los sistemas de contratación administrativa en sus

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA			Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 4 de 19	Version:03	

aspectos operacionales, técnicos y económicos, así como, la prestación de asesoría y la coordinación de actividades que orienten y sistematicen los procesos de contratación del sector público.

- 6.2. PACC:** Plan Anual de Compras y Contrataciones, describe que, como, cuanto, quien, cuáles y cuando la institución adquirirá bienes, obras y servicios para cumplir con su Plan Operativo Anual (POA).
- 6.3. CPC:** Compradores Públicos Certificados, Instancia de apoyo a la contratación pública que atenderá las responsabilidades que se establece en el Reglamento de la Ley de Contratación del Estado y en la normativa que emita la ONCAE.
- 6.4. Mesa de Ayuda:** La mesa de ayuda está conformada por personal dependiente de la Unidad Desarrollo de Capacidades- HonduCompras de la ONCAE.

7. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Jefe de Mesa de Ayuda es el responsable de cumplir y hacer cumplir las actividades y controles definidos en este manual de procedimientos.

8. DESCRIPCION DEL PROCESO

8.1. FORMAS DE CONTACTO Y FUNCIONES DE ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA

8.1.1. Objetivo

Atender de manera eficiente las solicitudes de información y gestión de trámites de los usuarios a través de las diferentes herramientas que proporciona ONCAE, siendo el puente de comunicación confiable que fortalece la transparencia en los procesos.

8.1.2. Alcance

- Asesoría a usuarios del sistema mediante las diferentes herramientas
 - Vía telefónica a través de los teléfonos: 2240-1470, 2240-1471, 2240-1472, 2240-73
 - A través del sistema oficial de consultas soporte.honducompras.gob.hn

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA		Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 5 de 19	Version:03

-Dirección de correo electrónico: info.oncae@scgg.gob.hn

-Medio Escrito (Oficio)

-Revisión y creación y seguimiento de usuarios mediante los diversos formularios

-Revisión para agregar Proveedores para compra menor

-Capacitación de uso del sistema HonduCompras

8.1.3. Autoridad y Responsabilidad

Jefe de Mesa de Ayuda es el responsable de cumplir y hacer cumplir las actividades y controles definidos en este manual de procedimientos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA			Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 6 de 19	Version:03	

8.1.4. Ruta Critica

RUTA CRITICA DEL PROCEDIMIENTO FORMAS DE CONTACTO Y FUNCIONES DE LA MESA DE AYUDA				
PASO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN TIEMPO DIA/HORAS/MINUTOS	PRODUCTO	RESPONSABLE
1	Realizar la llamada a las extensiones de la mesa de ayuda	1 minuto	Líneas telefónicas disponibles: 2240-1470, 2240-1471, 2240-1472, 2240-73	Usuario
2	Recepción, atención y solución de solicitudes	5 minutos	*Excel de registro y control de las personas y usuarios *Excel con base de datos de la Plataforma para abordar solicitud de información	Oficial Mesa de Ayuda
3	Envío de Ticket para evidenciar fallas, consultas, y/o sugerencias	5 minutos	Sistema oficial de consultas: soporte.honducompras.gob.hn	Usuario
4	Respuesta al ticket mediante el sistema oficial de consultas	10 minutos	*Excel con base de datos *Formularios *solución mediante el ticket	Oficial Mesa de Ayuda
5	Visita Personal	15 minutos	*Plataforma de HonduCompras *Formularios	Usuario
6	Revisión, acompañamiento y solución de las interrogantes	15 minutos	*Plataforma de HonduCompras *Formularios	Oficial Mesa de Ayuda
TOTALES		51 minutos		
1 día laborable= 8 horas / 480 Min.				

8.1.5. Descripción del procedimiento

La mesa de ayuda está ubicada en las Instalaciones de la Secretaría de Coordinación General de Gobierno, Oficina Normativa de Contratación del Estado, Centro Cívico gubernamental contiguo a Chiminique, Boulevard Fuerzas Armadas, Tegucigalpa, M.D.C. Teniendo un horario de Atención General: 9:00 a.m., a 5:00 p.m. y horario de Atención de Visitas: Previo programación entre la institución y ONCAE, es de lunes a viernes en horario de 9:30 a 4:30.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA			Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 7 de 19	Version:03	

Tiempo de atención de consultas de los usuarios

Las llamadas a las extensiones de la mesa de ayuda se espera que sean breves y con una duración esperada de cinco minutos según sea el caso.

Los oficiales de Mesa de Ayuda simultáneamente atienden el correo electrónico, así como las llamadas telefónicas.

Para la mayoría de los casos cuando dependen directamente de la atención de la Mesa de Ayuda se espera estén resueltos en un plazo no mayor de 24 horas. Caso contrario, el oficial de mesa de ayuda le explicará al usuario la razón por la cual toma más tiempo brindarle una respuesta a su solicitud.

Cuando debe utilizar las herramientas para contactar a la mesa de ayuda:

- Para consultas breves que no requieren ser documentadas.
- Consultas que requieren ser documentadas.
- Creación de Institución.
- Creación de Gerencias Administrativas.
- Creación de unidades ejecutoras.
- Creación de usuarios para acceso al sistema HonduCompras.
- Efectuar consultas legales que requieran ser documentadas.
- Solicitar asistencia técnica respecto a la interpretación de las pantallas de error generadas por el sistema.
- Reportar inconvenientes de origen informático.

Visitas Personales

Para ser atendido por un oficial de Mesa de Ayuda se requiere previamente haber solicitado cita. Esto con la finalidad que se gestione según el tema a tratar que persona atenderá dicha solicitud, indicando lugar, fecha y hora.

Para ser concedida la cita debe proporcionar todos los detalles necesarios, siendo éstos como mínimo:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA			Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 8 de 19		Version:03

- Indicar la entidad, unidad ejecutora, unidad administrativa, a la que se pertenece.
- Persona(s) que asistirán.
- Indicar el tema de la consulta a tratar.
- En el caso que proceda remitir documentos necesarios previo a la cita para el análisis correspondiente.

La cita puede ser solicitada por teléfono, o a través del sistema de consultas soporte.honducompras.gob.hn o por oficio, dependiendo de la complejidad del tema a tratar.

Funciones generales de la Mesa de Ayuda

- Creación de usuarios mediante formulario Único F-HC-005 Solicitud de Acceso a HonduCompras
- Agregar proveedor para compra menor mediante formulario F-I-005 y F-I007
- Desbloquear usuarios de los módulos de HonduCompras.
- Asesoría a usuarios de sistema en cuanto a la carga de procesos en HonduCompras.
- Asesoría a las Instituciones del Estado en cuanto a procesos de contratación.
- Revisión de formularios Único F-HC-001 para Creación de Institución creación de Institución en HonduCompras.
- Revisión de documentos y formularios Único F-HC-004 Creación de Unidad Ejecutora (UE), para creación de unidad ejecutora en HonduCompras.
- Registro de consultas recibidas mediante llamada telefónica.
- Remitir circulares, comunicados y avisos a los usuarios.
- Seguimiento de las respuestas solicitadas.
- Solicitar la documentación soporte para autorización o queja.
- Ayuda en la búsqueda/nombre de productos en catalogo electrónico.
- Asesoramiento y ayuda técnica en generar orden de compra en catálogo.
- Generar pruebas en el sistema de errores en orden de compra.
- Enviar oficios y respuestas solicitadas a las instituciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA		Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 9 de 19	Version:03	

- Verificar si el proveedor venció certificación.
- Asistencia para la Inscripción de proveedores a sistema/consulta de trámite y asesoramiento al proveedor sobre los requisitos.
- Capacitación de uso del sistema HonduCompras, Módulo de Difusión, Catálogo electrónico, PACC.
- Asesoramiento en cuanto a consultas de uso de la plataforma en HonduCompras.
- Prioridades de atención de la mesa de ayuda
- Restablecimiento de contraseña de usuario bloqueado. • Página de HonduCompras fuera de servicio
- Documento de un proceso de licitación cargado en el portal de HonduCompras con error en visualización, es prioridad si el proceso está dentro de la etapa de recepción de ofertas.
- Creación de usuario para acceso al módulo de HonduCompras, en caso de comprobar que no existen usuarios disponibles para la unidad contratante.
- Reversión de proceso en tiempo y forma, siempre y cuando proceda.
- Remisión a Convenio Marco de las órdenes de compra generadas en blanco, por proveedor con certificación vencida.
- Agregar proveedores de compra menor a través de Formulario F-I-005 y F-I-007
- Creación de Institución, Formulario Único F-HC-001 Creación de Institución
- Llenar el Formulario correspondiente (F-I-HC-001) con todos los datos solicitados.
- Enviar solicitud debidamente firmada y sellada por la autoridad correspondiente a la persona encargada de la Dirección de la ONCAE.
- Adjuntar el documento respaldo que acredita la creación de la Institución.
- Se recibe la solicitud y se verifica que este completa.
- Se crea la unidad ejecutora en el Sistema de HonduCompras.
- Se notifica al interesado mediante nota o correo electrónico de la creación de la Institución.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA		Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 10 de 19	Version:03	

- Creación de Gerencia Administrativa, Formulario Único F-HC-002 Creación de Gerencia Administrativa
- Llenar el Formulario correspondiente con todos los datos solicitados.
- Enviar solicitud debidamente firmada y sellada por la autoridad correspondiente a la persona encargada de la Dirección de la ONCAE.
- Adjuntar el documento respaldo que acredita la creación de la Gerencia Administrativa.
- Se recibe la solicitud y se verifica que este completa.
- Se crea la unidad ejecutora en el Sistema de HonduCompras.
- Se notifica al interesado mediante nota o correo electrónico de la creación de la unidad ejecutora
- Creación de Unidad Ejecutora, Formulario Único F-HC-003 Creación de Unidad Administradora de Proyectos (UAP) y Formulario Único F-HC-004 Creación de Unidad Ejecutora (UE)
- Llenar el Formulario correspondiente con todos los datos solicitados.
- Enviar solicitud debidamente firmada y sellada por la autoridad correspondiente a la persona encargada de la Dirección de la ONCAE.
- Adjuntar el documento respaldo que acredita la creación de la Unidad Ejecutora.
- Se recibe la solicitud y se verifica que este completa.
- Se crea la unidad ejecutora en el Sistema de HonduCompras.
- Se notifica al interesado mediante nota o correo electrónico de la creación de la unidad ejecutora.

Creación de Usuario Módulos de HonduCompras, Formulario Único F-HC-005 Solicitud de Acceso a HonduCompras

Presencial o correo electrónico: el usuario puede realizar la solicitud de manera presencial o mediante correo electrónico.

Recepción del Formulario: se recibe el formulario completo con las firmas y sellos correspondientes en la ONCAE.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA			Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 11 de 19	Version:03	

Revisión: el oficial 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 sistema de consultas y trámites soporte.honducompras.gob.hn

- Indicar posible Errores:
- Datos de la Institución
- Datos del Usuario
- Modulo a Asignar
- Perfil de Usuario (Marque la opción)
- Firmantes y sello

En caso de que solicite acceso, compras por catálogo electrónico con el perfil de aprobación, firma de la autoridad máxima de la institución (director

- Institución incorrecta, Unidad ejecutora incorrecta
- Información no legible, falta completar información
- No marcó casillas para crear perfil
- 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.

Se crea el usuario en los módulos solicitados y se remite vía correo electrónico la información de los accesos correspondientes.

Agregar Proveedor al Módulo de Difusión, Formulario F-I-005 y F-I-007

Agregar Proveedor al Módulo de Difusión para compra Menor mediante formulario F-I-005 y para procesos financiados con fondos externos F-I-007.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA			Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 12 de 19	Version:03	

Solicitar a Mesa de Ayuda, ONCAE, que la empresa o proveedor sea agregado al Módulo de Difusión, para comprar menores con fondos nacionales y procesos financiados con fondos externos.

Proporcionar los datos siguientes:

- Nombre completo de la Empresa o Proveedor.
- Representante legal
- Dirección Exacta
- Correo Electrónico
- No. de Teléfono
- No. de Fax
- Enviar RTN escaneado en PDF
- En caso de ser una empresa o proveedor extranjero debe presentar la expresión de interés de participación en los procesos
- No. de proceso publicado en HonduCompras, el cual debe estar en etapa de recepción de ofertas.
- El formulario debe ser firmado por el Gerente Administrativo o el usuario que aprueba procesos en HonduCompras.
- Una vez proporcionada información arriba descrita, se verifica en el portal de la SAR, en consulta de enlace RTN numérico para verificar que el mismo está registrado en la SAR. (Solo cuando acreditan esta documentación)

Se agrega el proveedor para compra menor con fondos nacionales al Módulo de Difusión agregando tres asteriscos al nombre. (***) nombre de la empresa o proveedor) y en caso de ser proveedor con fondos externos se agrega la palabra FE- seguida del nombre de la empresa.

Creación de Unidad Ejecutora, Formulario F-I-009

Llenar el Formulario correspondiente (F-I-009) con todos los datos solicitados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA			Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 13 de 19	Version:03	

Se recibe la solicitud y se verifica que este completa.

Se crea la unidad ejecutora en el Sistema de HonduCompras.

Se notifica al interesado mediante nota o correo electrónico de la creación de la unidad ejecutora.

Solicitud de Reversión de Proceso en el Módulo de Difusión, Formulario F-I-010

Enviar a la ONCAE de manera física o mediante correo electrónico el Formulario F-I-010 solicitud debidamente firmada y sellada por la autoridad correspondiente o la persona que aprueba los procesos en el Módulo de Difusión.

Se verifica en el Portal que el proceso no esté en etapa de evaluación o 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.

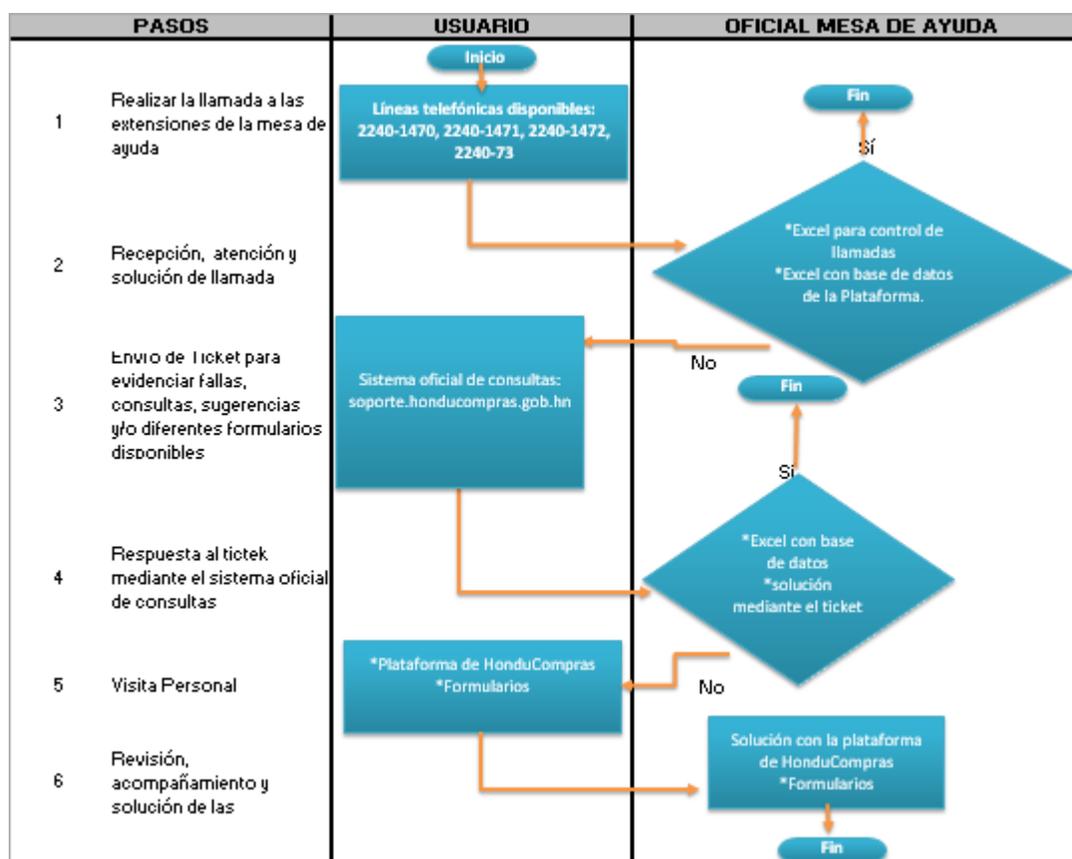
La reversión procede cuando el problema ha sido generado por el sistema o en caso de modificación de alguna información o documento erróneo, siempre y cuando se encuentre dentro de la fecha estipulada en el sistema en etapas antes de la adjudicación. En caso de proceder la reversión, se remite al Departamento de Informática, indicándole a que etapa debe ser reversado y si hay que eliminar documento.

Se le informa al usuario mediante correo electrónico que el proceso ha sido reversado. En caso de estar adjudicado el proceso, la solicitud se atiende según análisis de la ONCAE a solicitud de la máxima autoridad de la institución.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA			Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 14 de 19	Version:03	

Los formularios antes descritos están publicados en la página de HonduCompras en la sección de Formularios y Manuales en el siguiente enlace:
<http://h1.honducompras.gob.hn/Info/Descargas.aspx>

8.1.6. Flujoograma



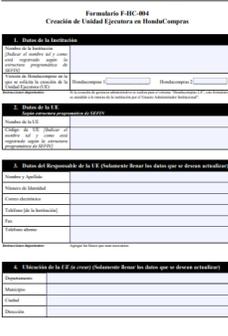
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA			Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 15 de 19		Version:03

9. ANEXOS

9.1. Anexo 1: Detalle General de Actividades Mesa de Ayuda

No.	Actividad	Realiza la solicitud	Recibe la solicitud	Realiza la acción	Notifica al usuario.	Forma de la notificación
1	Creación de Institución mediante formulario Único F-HC-001 Creación de Institución	Usuario de Institución.	Recepción de manera física/ Mesa de Ayuda de manera electrónica.	Informática	Mesa de Ayuda.	Mediante oficio si la solicitud ingreso de esa manera/ mediante correo si la solicitud ingreso de esa manera.
2	Creación de Gerencia Administrativa formulario Único F-HC-002 Creación de Gerencia Administrativa, unidad ejecutora mediante formulario Único F-HC-003 Creación de Unidad Administradora de Proyectos (UAP), formulario Único F-HC-004 Creación de Unidad Ejecutora (UE)	Usuario de Institución.	Recepción de manera física/ Mesa de Ayuda de manera electrónica.	Informática	Mesa de Ayuda	Mediante oficio si la solicitud ingreso de esa manera/ mediante correo si la solicitud ingreso de esa manera.
3	Creación de usuarios mediante Formulario Único F-HC-005 Solicitud de Acceso a HonduCompras.	Usuario de Institución.	Recepción de manera física/ Mesa de Ayuda de manera electrónica.	Mesa de Ayuda	Mesa de Ayuda	Mediante correo electrónico al interesado.
4	Agregar proveedor para compra menor mediante formulario F-I-005 y F-I-007	Usuario de Institución.	Recepción de manera física/ Mesa de Ayuda de manera electrónica.		Mesa de Ayuda	Mediante correo electrónico al interesado.
5	Desbloquear usuarios de los módulos de HonduCompras.	Usuario de Institución.	Correo electrónico.	Mesa de Ayuda	Mesa de Ayuda	Mediante correo electrónico al interesado.
6	Registro de consultas recibidas mediante llamada telefónica.	Jefatura del Departamento.	Mesa de Ayuda	Mesa de Ayuda	Mesa de Ayuda	Correo electrónico semanal de reporte a la Jefatura del Departamento
7	Remitir circulares, comunicados y avisos a los usuarios.	Todos los Departamentos	Mesa de Ayuda	Mesa de Ayuda	Mesa de Ayuda	Correo Electrónico.
8	Seguimiento de las respuestas solicitadas.	Usuario de la Institución.	Mesa de Ayuda	Mesa de Ayuda	Mesa de Ayuda	Correo Electrónico/ llamada telefónica.
9	Solicitar la documentación soporte para autorización o queja.	Compras estratégicas.	Mesa de Ayuda	Mesa de Ayuda	Mesa de Ayuda	Correo Electrónico/ llamada telefónica.
10	Remitir correos de reclamos de proveedores o productos.	Usuario de la Institución.	Mesa de Ayuda.	Compras Estratégicas	Mesa de Ayuda	Correo Electrónico/ llamada telefónica.

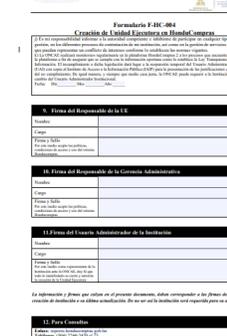
9.5. Formulario F-HC-004



Formulario F-HC-004
Creación de Unidad Ejecutora en Unidad Ejecutora



Formulario F-HC-004
Creación de Unidad Ejecutora en Unidad Ejecutora



Formulario F-HC-004
Creación de Unidad Ejecutora en Unidad Ejecutora



Formulario F-HC-004
Creación de Unidad Ejecutora en Unidad Ejecutora

9.6. Formulario F-HC-005



Formulario F-HC-005
Solicitud de Acceso a Unidad Ejecutora



Formulario F-HC-005
Solicitud de Acceso a Unidad Ejecutora

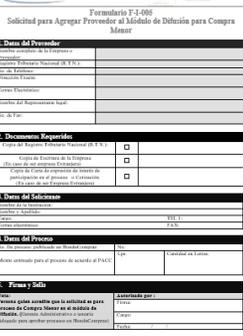


Formulario F-HC-005
Solicitud de Acceso a Unidad Ejecutora

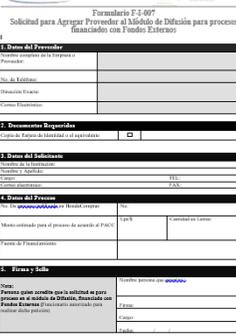


Formulario F-HC-005
Solicitud de Acceso a Unidad Ejecutora

9.7. Formulario F-I-005 y F-I-007



Formulario F-I-005
Solicitud para Agregar Proveedor al Módulo de Difusión para Compra Menor



Formulario F-I-007
Solicitud para Agregar Proveedor al Módulo de Difusión para procesos Ejecutados con Fuentas Externas

9.8. Formulario F-I-009




Formulario F-I-009
Solicitud de Baja de Usuario

1. Datos de la Institución	
Institución	
Centro de Atención al Cliente	
Unidad Ejecutora	
2. Datos del Usuario	
Identificación del Usuario	
Forma de Identidad	
Cargo	
Correo Electrónico	
3. Perfil del usuario para dar de BAJA (Marque la opción)	
Dilección de Compras y Contrataciones	Eliminación <input type="checkbox"/> Revisión <input type="checkbox"/> Asignación <input type="checkbox"/>
Registro de Contratos, Servicios y Bases	Registro <input type="checkbox"/>
Compras por Catálogo Electrónico	Compras <input type="checkbox"/>
Plan Anual de Compras y Contrataciones (PAC)	M. Elaboración <input type="checkbox"/> M. Ejecución <input type="checkbox"/> M. Seguimiento <input type="checkbox"/> M. Apoyo <input type="checkbox"/>
4. Nombre, Firma y Sello de la persona que autoriza: (Campo obligatorio)	
Autorizado por (nombre completo)	
Firma	
Cargo	
Fecha: / /	

Ver más [Imágenes](#)

9.9. Formulario F-I-010




Formulario F-I-010
Solicitud de Ejercicio de Derechos en Proceso MercadoCompras

1. Datos de la Institución	
Institución	
Centro de Atención al Cliente	
Unidad Ejecutora	
2. Datos del Usuario	
Identificación del Usuario	
Forma de Identidad	
Cargo	
Correo Electrónico	
3. Ejercicio de los derechos en proceso (Marque la opción)	
Ejercicio	<input type="checkbox"/>
Revisión	<input type="checkbox"/> Realizar del proceso: / /
Asignación de roles	<input type="checkbox"/> Revisión de roles: / /
Revisión	<input type="checkbox"/> Revisión de roles: / /
4. Familiares del/los usuarios la solicitud de ejercicio del proceso	
5. Nombre, Firma y Sello de la persona que autoriza: (Obligatoria entidad y Firma digital)	
Autorizado por	
Firma	
Cargo	
Fecha: / /	

Ver más [Imágenes](#)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN MESA DE AYUDA			Código: SCGG-ONCAE / Capacitación
	Fecha de Elaboración: Febrero de 2022 Fecha de Actualización: Marzo de 2022	Página 19 de 19		Version:03

10. CONTROL DOCUMENTAL

10.1. Control de Cambios

Versión	Nombre del solicitante del cambio	Puesto	Fecha	Pág.	Descripción del cambio

Nota: Actualizar información de los cambios que se realizan al documento.

10.2. Control de Elaboración, revisión y aprobación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe Desarrollo de Capacidades	Director ONCAE	Máxima Autoridad (MAE)