

# **GUIA DE APOYO PARA ACTUAR ANTE UNA INDIPONIBILIDAD DE HONDUCOMPRAS 2**

**Junio 2020  
Versión 1**

La presente Guía define el tratamiento de los distintos eventos de indisponibilidad de Honducompras 2.

Una indisponibilidad es aquella que:

- Afecta la carga de documentos en la creación de un proceso; *ver ejemplo en diapositiva 2*
- La apertura de ofertas esta ultima cuando la indisponibilidad se presenta durante el acto de apertura; *ver detalle en la diapositiva 7*
- Cuando el proveedor informa que no puede realizar la carga de los documentos de su oferta. *ver ejemplo en diapositiva 13*
- Cuando el proveedor informa que envió su oferta y esta no fue recibida por la institución. *ver detalle en la diapositiva 18*

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES

Cuando la entidad tenga PROBLEMA de carga de documentos en la creación por ejemplo le aparezca un mensaje :

- Mensaje de documentos corruptos
- Documentos no disponibles

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES

Cuando la entidad tenga problemas de carga de documentos en la creación del proceso, debe seguir las siguiente **SOLUCIONES** :

- Cambiar el nombre al archivo , por lo que no contendra punto (.) comas(,) guiones (-) o cualquier otro aspecto.

Ejemplo

Erroneo : Propuesta.2020.1.

Correcto: Propuesta

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES

Cuando la entidad tenga problemas de carga de documentos en la creación del proceso, debe seguir las siguiente **SOLUCIONES** :

El nombre del archivo debera ser corto.

Ejemplo

**Erroneo : Permiso de operación. 2020. empresa-actualizado.**

**Correcto: Permiso de operacion**

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES

Cuando la entidad tenga problemas de carga de documentos en la creación del proceso, debe seguir las siguiente **SOLUCIONES** :

Debera borrar las cookies antes de su navegador antes de hacer la carga.

**Como borrar la cookies:**

<https://support.google.com/accounts/answer/32050?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es-419>

## SI EL PROBLEMA PERSISTE:

Informar la indiponibilidad a dirección <https://soporte.honducopras.gob.hn>;  
siendo el sitio y canal oficial de comunicación, informar sobre el incidente con la captura de pantalla.

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES

Cuando la entidad tenga problemas en la apertura de ofertas y este muestra indisponibilidad en abrir:

1. Primero corrobore si es el usuario autorizado para la apertura.

EL UAI, quien formo los equipo debe corroborar que sea el usuario autorizado para la apertura de los proceso y que se haya cumplido todos los flujos de aprobación.



## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES

Cuando la entidad tenga problemas en la apertura de ofertas y este muestra indisponibilidad en abrir:

2. Si le aparece un mensaje (*atención hay ofertas enviadas en la cola de entrada. Por favor, espere hasta que todas las ofertas esten disponibles*) *deberá primero hacer espera de 30 minutos y volver a internarlo.*

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES

Cuando la entidad tenga problemas en la apertura de ofertas y este muestra indisponibilidad en abrir:

*3. Si el problema persiste, despues de haber realizado los paso 1 y 2 . Debera Solicitar :*

*Solicitar apertura al sistema de HONDUCOMPRAS 1, anexando las pantallas de que reflejan la indisponibilidad en el sistema.*

<https://soporte.honducompras.gob.hn>; siendo el sitio y canal oficial de comunicación, informar sobre el incidente con la captura de pantalla.

La comunicación deberá generarla el **USUARIO ADMINISTRADOR INSTITUCIÓNAL**, copiando al Gerente Administrativo.

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES

4. Después de enviada la comunicación a soporte, se procederá a verificar por parte de la Mesa de Ayuda quien hara la respectiva verificación, en caso de que se evidencie que existe una insiponibilidad en el sistema **se le habilitará la plataforma Honducompras 1 para evitar atraso, y pueda continuar con el proceso, cargando las ofertas de los proveedores.** Las ofertas deberán ir acompañada de comprobante de sello de envío que emitieron en Honducompras 2.

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES

Nota: El tiempo de apertura de la plataforma Honducompras 1, sera unicamente por el tiempo que dure el proceso, por lo que una vez culminado este se bloquara.

La comunicación deberá generarla el USUARIO ADMINISTRADOR INSTITUCIONAL, copiando al Gerente Administrativo.

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES PARA EL PROVEEDOR

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES

Cuando el PROVEEDOR tenga PROBLEMA de carga de documentos en la creación por ejemplo le aparezca un mensaje :

- Mensaje de documentos corruptos
- Documentos no disponibles

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES PARA EL PROVEEDOR :

Cuando la entidad tenga problemas de carga de documentos en la creación del proceso, debe seguir las siguiente **SOLUCIONES** :

- Cambiar el nombre al archivo , por lo que no contendra punto (.) comas(,) guiones (-) o cualquier otro aspecto.

Ejemplo

Erroneo : Propuesta.2020.1.

Correcto: Propuesta

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES PARA EL PROVEEDOR

Cuando la entidad tenga problemas de carga de documentos en la creación del proceso, debe seguir las siguiente **SOLUCIONES** :

El nombre del archivo debera ser corto.

Ejemplo

**Erroneo** : Permiso de operación. 2020. empresa-actualizado.

**Correcto**: Permiso de operacion



## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES PARA EL PROVEEDOR

Cuando la entidad tenga problemas de carga de documentos en la creación del proceso, debe seguir las siguiente **SOLUCIONES** :

Debera borrar las cookies antes de su navegador antes de hacer la carga.

**Como borrar la cookies:**

<https://support.google.com/accounts/answer/32050?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es-419>

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES PARA EL PROVEEDOR

Cuando el proveedor informa a la institución que envió su oferta y esta no fue recibida por la institución.

- Deberá solicitarle al proveedor el comprobante de sello de envío de oferta. Corroborado que existe un sello de envío de oferta y esta no se visualiza en la plataforma deberá *informar la indisponibilidad a* dirección <https://soporte.honducompras.gob.hn>; siendo el sitio y canal oficial de comunicación, informar sobre el incidente con la captura de pantalla.

## INSTRUCCIONES A LOS USUARIOS INTITUCIONALES PARA EL PROVEEDOR

Cuando el proveedor informa a la institución que envió su oferta y esta no fue recibida por la institución.

- La institución deberá enviarle el formato **FORMULARIO F-HC2-06** el comprobante de envío de oferta.
- Tiempo en que cuenta el usuario para hacer la notificación de la indisponibilidad 24 horas hábiles para enviar al la Insititucion el **FORMULARIO F-HC2-06**.

Informar la indiponibilidad a dirección <https://soporte.honducompras.gob.hn>; siendo el sitio y canal oficial de comunicación, informar sobre el incidente con la captura de pantalla.