

**MEMORÁNDUM**  
**STLCC-UTRC-OIP-095-2022**

**PARA:** **GESSENIA LÓPEZ ZEPEDA**  
Directora de ONCAE

**DE:** **SANDY KARYNA PALMA RODRIGUEZ**  
Oficial de Información Pública | OIP

**ASUNTO:** **INFORMACIÓN DE OFICIO PARA ACTUALIZAR EL PORTAL DE  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL**

**FECHA:** **lunes, 31 de octubre del 2022**

**ONCAE**  
OFICINA NORMATIVA DE CONTRATACION Y  
ADQUISICIONES DEL ESTADO

31-Oct-2022

Nombre: Laura Osato  
**RECIBO**

15:23 PM

Por este medio me es grato dirigirme a su persona en mi condición de Oficial de Información Pública, de esta Secretaría de Estado en esta oportunidad para solicitarle la Información de Oficio que su unidad administrativa genera o custodia para actualizar el Portal de Transparencia Institucional en el Portal Único del IAIP, correspondiente **AL MES DE OCTUBRE DEL AÑO 2022**, misma que detallo a continuación:

**1. SERVICIOS PRESTADO A LA CIUDADANIA POR SU UNIDAD: \***

**2.1 Servicios Prestados:** Debe incluir todos los servicios públicos que preste la Institución Obligada y que se ofrecen a la ciudadanía. Se deberá publicar en la siguiente matriz, que será proporcionada por la Gerencia de Verificación de Transparencia.

No.	Servicio Prestado	Descripción del Servicio	Tasas y Derechos	Procedimiento	Requisitos	Formatos
1						
2						

**NOTA 1:** Esta matriz (Cuadro) debe ser enviado en formato impreso, indicando el nombre completo, cargo, firma y selló del responsable de generar esta información. Y de igual manera deberá ser enviado en formato Excel al email abajo detallado.



**1.2.- Procedimiento:** Detallar el Procedimiento de cada servicio prestado y su diagrama de flujo del proceso. *(Debe venir firmado y sellado en cada esquina inferior derecha por el superior de cada unidad administrativa).*

**1.3.- Requisitos:** Listado en orden secuencia de todos los requisitos que debe presentar el ciudadano para acceder a un servicio prestado.

**1.4.- Formatos:** Adjuntar todos los formatos que maneja su unidad para los servicios que prestan; en caso de que sea un formato electrónico se solicita enviar el enlace al mismo (especificando a que servicio o tramite corresponde).

**1.5.- Tasas y Derecho:** corresponde al valor individual por cada servicio prestado / tramite que debe hacer el ciudadano por medio de un TGR1.

**\* Se les envió a los enlaces vía correo electrónico los lineamientos emitidos por le IAIP para estos ítems solicitados.**

2. **CIRCULARES:** Digitalizadas (escaneadas) las mismas deben contener el nombre completo, firma y sello del responsable.
3. **RESOLUCIONES:** firmes todas las EMITIDAS. (Digitalizadas, escaneadas, 100% legibles).
4. **OPINIONES LEGALES:** firmes todas las EMITIDAS. (Digitalizadas, escaneadas, 100% legibles).
5. **REGISTRO PÚBLICOS:** (En formato de datos abiertos Excel) del mes solicitado
  - De Instituciones Públicas que usaron en el mes HONDUCOMPRAS 1.0
  - De Instituciones Públicas que usaron en el mes el Módulo de Catálogo Electrónico en HONDUCOMPRAS



- De los Proveedores y Contratistas registrado en el mes.
6. **VENTAS (INGRESOS):** son los ingresos que estas perciben por la prestación de algún servicio, percibidos mediante TGR-01 (Mismo que debe ser presentado en el cuadro indicado por el IAIP. **(MES DE SEPTIEMBRE y OCTUBRE)**)

**Secretaría de Estados en los Despacho de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción (STLCC)**
  
**Oficina Normativa de Contrataciones y Compras del Estado (ONCAE)**
  
 Nombre del Departamento Responsable
   
**Informe Mensual de Ingresos Percibidos por Prestación de Servicios**
  
**Mes de XXXX del año 2022**

No.	Descripción	Rubro	Tarifa (tasa individual)	Cantidad (# de Servicios Prestados)	Total
1	Emisión de Constancia de Registro de Proveedor y/o Contratista	12121	L. 200.00	10	L. 2,000.00
2	Emisión de Certificación	12121	L. 300.00	5	L. 1,500.00

**Total de Ingresos en el Mes: L. 3,500.00**

Nombre Completo, firma y sello de Servidor Público que lo Emitió

Nombre Completo, firma y sello de Servidor Público que lo Aprobó

La información deberá ser remitida **A MÁS TARDAR EL LUNES, 07 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2022.**, al correo electrónico [oip.transparencia.stlcc@gmail.com](mailto:oip.transparencia.stlcc@gmail.com). Lo anterior se solicita en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sus Reglamentos y Lineamientos emitidos por el IAIP. **EL DOCUMENTO ENVIADO DEBERÁ CONTENER EL NOMBRE COMPLETO, FIRMA, PUESTO Y SELLÓ DE LA AUTORIDAD DE LA UNIDAD.** EN EL CASO DE QUE LO SOLICITADO NO ESTE DIPONIBLE POR ENCONTRARSE EN PROCESO DE APROBACIÓN Y/O NO SE HA REALIZADO PROCESOS DE UNO O NINGUNA DE LA INFORMACIÓN ANTERIOR ANTES SOLICITADA DEBERÁ NOTIFICARLO POR ESCRITO VÍA MEMORÁNDUM, y enviarlo al correo electrónico antes detallado.

**Fundamento Legal:** ARTÍCULO 17.- OBLIGACIÓN DE ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN. Las instituciones obligadas deberán asegurar la actualización mensual de la información señalada en el artículo 4 y 13 de LTAIP. **LOS TITULARES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LAS**





Transparencia y  
Lucha Contra la  
Corrupción

Gobierno de la República



HONDURAS  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

**INSTITUCIONES OBLIGADAS SERÁN LOS RESPONSABLES DE PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LAS MODIFICACIONES CORRESPONDIENTES.**

**NOTA 2:** EL NO CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS, PUEDE HACERLO SUJETO A SANCIÓN POR EL IAIP, EN BASE AL REGLAMENTO DE SANCIONES POR INFRACCIONES A LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Atentamente.





# MEMORANDO

## STLCC-ONCAE-173-2022

**PARA:** Sandy Karyna Palma Rodríguez  
Oficial de información Pública OIP

**DE:** Abog. Gessenia López  
Coordinadora de ONCAE

**ASUNTO:** Respuesta a Memorándum STLCC-UTRC-OIP-095-2022

**FECHA:** 07 de noviembre, 2022

DIRECCION  
**ONCAE**  
OFICINA NORMATIVA DE  
CONTRATACION Y ADQUISICIONES DEL  
ESTADO

Reciba un cordial y atento saludo, por este medio remitimos información solicitada mediante Memorándum STLCC-UTRC-OIP-095-2022, con el objetivo de actualizar el Portal de Transparencia Institucional en el Portal Único del IAIP, correspondiente al mes de OCTUBRE del año 2022.

A continuación, detallamos la información adjunta:

**1. Servicios Prestados a la Ciudadanía:** Se adjunta Memorando STLCC-ONCAE-RP-463-2022 y Memorando STLCC-ONCAE-AU-001-2022, en formato digital firmado y sellado, así mismo se remiten formatos en datos abiertos (Excel)

**2. Circulares:** No se emitieron circulares durante el mes de octubre

**3. Resoluciones:** No se emitieron en el mes de octubre

**4. Opiniones legales:** Se adjunta Memorando de remisión (Memorando ONCAE-AL-461-2022) y trece (13) opiniones legales emitidas por el área de Asesoría Legal de ONCAE

- **Opinión Legal 020-2022:** Referente a Procesos de Catálogos Electrónicos
- **Opinión Legal 021-2022:** Respuesta a Secretaría de Finanzas
- **Opinión Legal 022-2022:** Respuesta a PROASOL
- **Opinión Legal 023-2022:** Respuesta a Instituto Nacional de Migración
- **Opinión Legal 024-2022:** Respuesta a SEDESOL
- **Opinión Legal 025-2022:** Respuesta a STSS
- **Opinión Legal 026-2022:** Respuesta a SENPRENDE
- **Opinión Legal 027-2022:** Respuesta a Unidad de Compras Especializadas/ONCAE
- **Opinión Legal 028-2022:** Respuesta para área de Capacitaciones/ONCAE
- **Opinión Legal 029-2022:** Respuesta a Programa de Recuperación de Perdidas ENEE
- **Opinión Legal 030-2022:** Respuesta a AHAC
- **Opinión Legal 031-2022:** Respuesta a Instituto Nacional de Migración
- **Opinión Legal 032-2022:** Respuesta a ENEE

**5. Registros Públicos:** Se remite en formato datos abiertos (Excel):

1. Instituciones Públicas que utilizaron el portal HonduCompras 1.0
2. Registro de Proveedores y Contratistas del Estado
3. El sistema de Catálogo Electrónico de HonduCompras, no se encuentra activo.

**6. Ventas:** Se adjunta Memorando STLCC-ONCAE-ADMIN-013-2022 con la información solicitada.

Estamos a sus órdenes para cualquier información adicional.



**MEMORANDO**  
**STLCC-ONCAE-AU-001-2022**

**Para:** Abogada Gessenia López  
Coordinadora Ejecutiva ONCAE

**De:** Abogada Daniela Sierra  
Coordinadora de Atención al Usuario

**Asunto:** Información Actualizada.

**Fecha:** 07 de noviembre, 2022.



---

La Saludo muy respetuosamente, en ocasión de remitir la información actualizada correspondiente al mes de octubre del año 2022 de la Unidad de Atención al Usuario, solicitada por el Oficial de Información Pública (OIP) de la Secretaría de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.

Sin otro particular, me despido de Usted con la muestra de mi distinguida consideración y Estima.

Cc: Archivo  
DS

**ONCAE**  
OFICINA NORMATIVA DE CONTRATACION Y  
ADQUISICIONES DEL ESTADO

7-11-2022  
Nombre: Lara Osorio  
RECIBO  
15:57 pm



No.	Servicio Prestado	Descripción del Servicio	Procedimiento	Requisitos	Formatos	Tasas y Derechos
1	<p>Servicios prestados por la Unidad de Atención al Usuario ONCAE en General.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorías a proveedores, apoderado legal o personas naturales concernientes a la Unidad.</li> <li>• Revisión de expedientes.</li> <li>• Creación de usuarios Modulo PACC y Difusión.</li> <li>• Reseteo de contraseñas.</li> <li>• Cancelación de expedientes.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro Electrónicos.</li> <li>• Reversión de Etapas.</li> </ul> </li> <li>• Modificación en Modulo PACC.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar de baja a usuarios.</li> </ul> </li> <li>• Proveedores de Compra Menor               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de Institución</li> <li>• Creación de Gerencia Administrativa</li> </ul> </li> <li>• Creación de Unidad Ejecutora</li> </ul>	<p>Brindar respuesta a las consultas realizadas por los proveedores, apoderados legales o personas naturales sobre temas relacionados a registro de proveedores ONCAE, sean hechas por llamada, tiket o de manera presencial.</p>	<p><b>Llamadas telefónicas</b>          El usuario hace su consulta por medio de llamada al número 2240-1470 al 75. Realiza su consulta relacionada con temas de proveedores. Se verifica en sistema el expediente o tiket</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si solamente es para información se le asesora.</li> <li>• Si desea realizar alguna gestión que se realiza por medio de Atención al Usuario y necesita presentar alguna documentación se le solicita que que lo envíe mediante tiket .</li> <li>• Si es primera vez y no tiene expediente o Tiket en sistema, se le asesora como realizar su gestión: Ingresando a la página de ONCAE <a href="https://web.oncae.gob.hn/">https://web.oncae.gob.hn/</a> - Mesa de ayuda – crear Tiket.</li> </ul> <p>Llena el formulario electrónico y en descripción realiza su consulta y si es necesario alguna documentación lo adjunta en la opción de documento y lo envía. Este mismo caerá a la plataforma de GLPI TIKET, donde atenderán los Oficiales de Atención al Usuario y se le dará seguimiento.</p> <p><b>Tiket</b>          El usuario envía mediante Tiket consultas o solicitudes a realizar por parte de Atención al usuario. El Oficial de Atención al Usuario se asigna el tiket y resuelve o remite al área encargada de acuerdo a lo que se solicita. Si es una gestión que realizan los oficiales de Atención al usuario y en la solicitud debe presentar alguna documentación que no lo haya adjuntado y sea obligatoria se le responderá en la opción de SEGUIMIENTO, y se le solicitará contestando el mismo tiket solicitando la información necesaria. Si envió la documentación se verifica que este correcta y completa para continuar con lo solicitado. Verificada la información se remite al área encargada o se le realiza la gestión por parte de los Oficiales de Atención al usuario si es respectivos de dicho personal. En caso se necesite reenviar algún formulario que este incorrecto o incompleto, se coloca estado EN ESPERA, y al tener respuesta se le da seguimiento, de lo contrario al no tener respuesta en un periodo de dos semanas se colocara en estado RESUELTO el tiket y se enviara a cerrar. Si dicha solicitud se le resolvió por parte del Oficial se coloca estado RESUELTO.</p> <p><b>De Forma Presencial</b>          El usuario se persona a las Oficinas de ONCAE, cabinas de Atención al Usuario, realizando su consulta y se le brinda en el momento respuesta. Si necesita presentar alguna documentación se le solicita que lo realice mediante tiket y le ayudamos en el momento a realizar el tiket para poderle dar seguimiento respectivo (para que quede respaldo o pueda ser remitido al área encargada según el caso). En caso no sea necesario el tiket ya que sea una consulta diferente que no sea necesario enviar por tiket se le apoya en las cabinas.</p>	<p>Vía llamada, tiket o presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DNI</li> <li>• RTN de la empresa.</li> <li>• Carnet de Colegiación del Colegio de Abogados de Honduras vigente (Apoderado Legal).</li> <li>• Manifestación ( según la gestión).</li> <li>• Formularios (según el caso).</li> </ul>	<p><a href="https://web.oncae.gob.hn/">Formularios Mesa de ayuda</a></p> <p><a href="https://web.oncae.gob.hn/">https://web.oncae.gob.hn/</a></p> <p><a href="https://web.oncae.gob.hn/servicios/proveedores/requisitos-y-formularios">Requisitos y formularios en general</a></p> <p><a href="https://web.oncae.gob.hn/servicios/proveedores/requisitos-y-formularios">https://web.oncae.gob.hn/servicios/proveedores/requisitos-y-formularios</a></p> <p><a href="http://sicc.honducompras.gob.hn/InscripcionRPC/">Registro Electronico</a></p> <p><a href="http://sicc.honducompras.gob.hn/InscripcionRPC/">http://sicc.honducompras.gob.hn/InscripcionRPC/</a></p> <p><a href="http://h1.honducompras.gob.hn/">Honducompras formularios</a></p> <p><a href="http://h1.honducompras.gob.hn/">http://h1.honducompras.gob.hn/</a></p> <p><a href="http://h1.honducompras.gob.hn/info/Descargas.aspx">http://h1.honducompras.gob.hn/info/Descargas.aspx</a></p>	No aplica

*[Handwritten signature]*



2	Asesoría a proveedores, apoderado legal o persona natural.	Se atienden llamadas ticket o de forma presencial a usuarios que consultan los requisitos para certificarse como proveedor del Estado, como hacer un registro electrónico, sobre tickets que han enviado, cancelaciones de expedientes para un nuevo registro, estado de los expedientes, saber si tienen requerimientos también atendemos consultas sobre la certificación si ya están publicadas en la pag de ONCAE (agregar link), creación de usuarios, reseteo de contraseña, reversión de etapa, modificaciones del PACC y difusión y darle de baja.	<p>Si es por llamada se le consulta quien llama, institución o empresa de donde llama.</p> <p>Si por ticket o presencial la consulta directamente se hace revisión de sistema. Se le solicita numero de expediente se verifica en la página de consulta de proveedores <a href="http://sicc.honducopras.gob.hn/consultaProveedores/View/Default.aspx">http://sicc.honducopras.gob.hn/consultaProveedores/View/Default.aspx</a>, se revisa el RTN, razón social, estado y dependiendo el estado verificamos si hay requerimiento así mismo se le menciona la fecha máxima de cuando tiene que presentar lo que se le ha requerido.</p> <p>Se toma el RTN y se valida en búsqueda ONCAE <a href="https://soporte.honducopras.gob.hn/busqueda/login">https://soporte.honducopras.gob.hn/busqueda/login</a> se coloca el número de RTN se presiona la lupa y esta despliega el nombre de la empresa, luego se validan los numero de expedientes existentes y se le informa al usuario. En caso de querer abrir otro registro tiene que cancelar los expedientes vencidos.</p> <p>Si en el estado se encuentra como certificado y hay número de resolución se le informa al usuario y revisamos en la página de ONCAE-servicios-proveedores certificados <a href="https://web.oncae.gob.hn/certificaciones">https://web.oncae.gob.hn/certificaciones</a>, con el número de resolución buscamos en certificación de inscripción y certificación de renovaciones, si se encuentra el certificado se les menciona que pueden descargarlo.</p> <p>Si la consulta fuera creación de usuario se le requiere que lo envíen mediante ticket con su solicitud, se le brindan los requisitos y luego de recibidos los documentos se procede a la creación del usuario, se le envía el usuario contraseña por correo al que agregaron en el formulario.</p> <p>Para la solicitud de reversión de etapa y dar de baja usuario se le brindan requisitos y que lo envíen por ticket para revisar la documentación y asignarla al área encargada.</p>	Tener número de expediente y numero de RTN.	No aplica	N+A14+A12:I+A 12:17
3	Revisión de expediente.	El usuario hace la consulta mediante llamada porque necesita saber el estado que tiene su expediente.	<p>Vía teléfono, ticket y presencial.</p> <p>Se solicita número de expediente se busca en consulta a proveedores <a href="http://sicc.honducopras.gob.hn/consultaProveedores/View/Default.aspx">http://sicc.honducopras.gob.hn/consultaProveedores/View/Default.aspx</a> y se verifica el estado, si tiene requerimientos o resolución. Se le brinda la información para indicarle que tiene que presentar los requerimientos solicitados, si tiene que cancelar expedientes vencidos para realizar un nuevo registro o si ya se encuentra publicada la Certificación para que puedan descargarla directamente de la pagina <a href="https://web.oncae.gob.hn/certificaciones">https://web.oncae.gob.hn/certificaciones</a>.</p>	Tener número de expediente y numero de RTN.	No aplica	No aplica
4	Creación de usuario módulo PACC.	Mediante ticket el usuario solicita la creación del usuario para acceder al módulo PACC.	<p>Se recibe el ticket solicitando creación de usuario y nos tienen que enviar copia de DNI, constancia de trabajo, que señalen el nombre completo y cargo y el formulario F-HC005, se revisa que concuerde la información de todos los documentos en el formulario verificamos que este completo y correcto a su vez que señale los accesos que desea y que venga con el nombre de la persona que autoriza, firma y sello, revisada la documentación ingresamos a la página del módulo PACC <a href="http://pacc.oncae.gob.hn/">http://pacc.oncae.gob.hn/</a>, presionamos usuarios, buscar por entidad (la entidad descrita en el formulario), buscar por Gerencia Administrativa GA, buscar por unidad ejecutora UE, presionamos buscar. Revisamos que el usuario solicitado no exista para crearlo y si ya existe con los accesos requeridos se le informa vía ticket. si hay que crear el acceso presionamos crear usuario, llenamos el formulario, creamos el nuevo usuario se utilizan las siglas de la entidad y las iniciales de los accesos que se solicitan. Colocamos la contraseña genérica y guardamos luego llenamos el cuadro de actividades con la información del nuevo usuario y lo enviamos por correo según descrito por el formulario luego contestamos el ticket informando que ya se le envió el dato vía correo. Procedemos a cambiar el estado de ticket a resuelto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia de trabajo</li> <li>• Copia de DNI</li> <li>• Formulario F-CH-005</li> </ul>	<a href="#">Formulario Único F-HC-005 Solicitud de Acceso a HonduCompras</a> <a href="http://h1.honducopras.gob.hn/info/Descargas.aspx">http://h1.honducopras.gob.hn/info/Descargas.aspx</a>	No aplica
5	Creación de usuario módulo Difusión	Mediante ticket el usuario solicita la creación del usuario para acceder al módulo Difusión.	<p>Se recibe el ticket solicitando creación de usuario y nos tienen que enviar copia de DNI, constancia de trabajo, que señalen el nombre completo y cargo y el formulario F-HC005, se revisa que concuerde la información de todos los documentos en el formulario verificamos que este completo y correcto a su vez que señale los accesos que desea y que venga con el nombre de la persona que autoriza, firma y sello, revisada la documentación ingresamos a la página del módulo Difusión <a href="http://sicc.honducopras.gob.hn/DCC/webapp/login.aspx">http://sicc.honducopras.gob.hn/DCC/webapp/login.aspx</a>, buscamos unidad ejecutora (buscamos la entidad), presionamos en unidad ejecutora la solicitada en el formulario, presionamos contacto/usuario, verificamos si existe el usuario y se le informa sobre el mismo ticket de lo contrario procedemos a crearlo, presionamos nuevo contacto llenamos el formulario le creamos el usuario que son las siglas de la entidad, primera letra del nombre y primer apellido, colocamos la contraseña genérica y guardamos luego damos los accesos en ACCESO USUARIO, colocamos la entidad y la unidad ejecutora, seleccionamos 7 casillas de las 4 columnas (accede página, agregar, modificar y borrar) de la primera columna (accede página) también seleccionamos la opción de separador y consulta catalogo y para finalizar marcamos los accesos solicitados por el formulario y presionamos actualizar accesos del usuario y procedemos a llenar el cuadro de actividades con la información del nuevo usuario y contraseña se lo enviamos por correo según descrito en el formulario y le contestamos el ticket informando que ya se le envió el dato vía correo. Procedemos a cambiar el estado de ticket a resuelto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia de trabajo</li> <li>• Copia de DNI</li> <li>• Formulario F-CH-005</li> </ul>	Formulario Único F-HC-005 Solicitud de Acceso a HonduCompras <a href="http://h1.honducopras.gob.hn/info/Descargas.aspx">http://h1.honducopras.gob.hn/info/Descargas.aspx</a>	no aplica



6	Reseteo, Contraseña Modulo PACC	En caso que el usuario tenga bloqueado su contraseña y no pueda ingresar al módulo PACC.	Se hace la solicitud vía ticket y se le informa al usuario que tiene que resetear la contraseña mediante link ingresando su correo electrónico registrado (se le envía link) <a href="https://pacc.oncae.gob.hn/password/reset">https://pacc.oncae.gob.hn/password/reset</a>	No aplica	<a href="https://pacc.oncae.gob.hn/password/reset">https://pacc.oncae.gob.hn/password/reset</a>	n+A22+A19:l+A19:l24
7	Reseteo, modulo difusion	En caso que el usuario tenga bloqueado su contraseña y no pueda ingresar al módulo difusion	Mediante Tiket nos hacen la solicitud de Reseteo de Contraseña, ingresamos al Modulo Difusion, colocamos la Entidad y Unidad Ejecutora (debe ser brindada en la informacion brindada en el Tiket), presionamos en Contactos/Usuario, buscamos el Usuario solicitado, e ingresamos a cambiar usuario, en el formulario colocamos la contraseña generica y guardamos. Se le informa en el mismo Tiket que el reseteo ya fue realizado. Colocamos en estado de Tiket RESUELTO	No aplica	<a href="http://sicc.honducopras.gob.hn/DCC/webapp/login.aspx">http://sicc.honducopras.gob.hn/DCC/webapp/login.aspx</a>	no aplica
8	Registro electrónico	Via llamada, tiket o presencial. La gestión la realiza el usuario , pero en caso de no comprender se le apoya indicándole que paso seguir.	Se le consulta si tiene número de expedientes y se verifican que ya estén vencidos para proceder a cancelarlos. Se le indica que tiene que tener la documentación completa y correcta <a href="https://web.oncae.gob.hn/servicios/proveedores/requisitos-y-formularios">https://web.oncae.gob.hn/servicios/proveedores/requisitos-y-formularios</a> , para proceder hacer el registro electrónico llenando el formulario en el siguiente link <a href="http://sicc.honducopras.gob.hn/inscripcionRPC/">http://sicc.honducopras.gob.hn/inscripcionRPC/</a> , y al finalizar el sistema le brindara el nuevo numero de expediente , fecha y hora para presentar la documentación en las oficinas de ONCAE.	No aplica	<a href="https://web.oncae.gob.hn/servicios/proveedores/requisitos-y-formularios">https://web.oncae.gob.hn/servicios/proveedores/requisitos-y-formularios</a> <a href="http://sicc.honducopras.gob.hn/inscripcionRPC/">http://sicc.honducopras.gob.hn/inscripcionRPC/</a>	no aplica
9	Cancelación de expediente	Para realizar un nuevo registro para solicitar una nueva certificación se necesita cancelar expedientes vencidos mediante Tiket .	El usuario debe hacer la solicitud vía ticket solicitando el expediente a cancelar, entidad, RTN de la empresa y manifestar que debe hacer una cancelación del mismo. Se verifica que los requisitos estén completos entonces revisamos el expediente en consulta proveedores validando el estado y fecha de vencimiento, con el RTN buscamos en el link <a href="https://soporte.honducopras.gob.hn/busqueda/login">https://soporte.honducopras.gob.hn/busqueda/login</a> , verificamos que sea la misma empresa y el expediente. Si hay mas expedientes se verifican que ya estén vencidos o que no se hayan continuado con el proceso. Se envían mediante el mismo ticket al Ingeniero Modesto Betancourt los expedientes a cancelar una vez verificado toda la información, se selecciona la llave para que el mensaje le llegue solamente a el y proceda con la cancelación	Para representante legal: • copia de DNI • RTN de la empresa • la manifestación (que contenga: el nombre de la institución, el expediente a cancelar y el RTN de la empresa).  Requisitos apoderado legal: • copia de carnet de colegiación vigente. • RTN de la empresa. • la manifestación (que contenga: el nombre de la institución, el expediente a cancelar y el RTN de la empresa).	No aplica	No aplica
10	Reversión de etapa	El personal de Atención al Usuario en la asistencia mediante recepción de llamadas, atención presencial y vía Ticket enviado por los usuarios, realiza la siguiente gestión:	1. Se realiza la consulta en que etapa se encuentra el proceso que se desea reversar. 2. Si el proceso se encuentra en etapa de Evaluación, Elaboración y Recepción de Oferta. 3. Al indicar si se encuentra en cualquiera de las modalidades anteriores se procede a remitirlo a la página de Honducopras. <a href="http://h1.honducopras.gob.hn/Info/Descargas.aspx">http://h1.honducopras.gob.hn/Info/Descargas.aspx</a> 4. Deberá descargar el siguiente formulario Formulario F-I-010 Formulario de Solicitud de Reversión de Etapa en Proceso de Honducopras. 5. Deberá llenar todo el formulario con los Datos de la institución, Datos del proceso, Etapa en la cual se encuentra el proceso, Justificación detallada de la solicitud de reversión del proceso, Nombre, Firma y Sello de la persona que autoriza, siendo estos la máxima autoridad o firma delegada. 6. envía el formulario mediante Ticket. 7. Se revisa la documentación previa al envió al área de IT, que es la encargada de realizar dicha reversión. 8. Personal de IT, reversa el proceso. 9. Usuario puede realizar la modificación en el módulo.  Nota: En el caso de que el proceso se encuentre en estado de ADJUDICADO, este deberá enviar un Oficio dirigido a la Directora de la ONCAE, Abog. Gessenia Lopez, solicitando la reversión de etapa con su debida justificación y formulario de reversión de etapa , Formulario F-I-010 Formulario de Solicitud de Reversión de Etapa en Proceso de Honducopras para que se le autorice a realizar la reversión solicitada.	Formulario F-I-010 Formulario de Solicitud de Reversión de Etapa en Proceso de Honducopras.	<a href="#">Formulario F-I-010 Formulario de Solicitud de Reversión de Etapa en Proceso de Honducopras.</a>	no aplica



11	Modificación de un proceso Modulo PACC	El personal de Atención al Usuario en la asistencia mediante recepción de llamadas, atención presencial y vía Ticket enviado por los usuarios, realiza la siguiente gestión:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar el usuario de GAE</li> <li>2. Seleccionar Gestión</li> <li>3. Seleccionamos el año del Proceso a modificar</li> <li>4. En crear nuevo documento selección Tipo Unificación</li> <li>5. Liberamos el proceso, quitando el cheque de esta casilla</li> <li>6. Enviamos a revisión</li> <li>7. El aprobador GA aprueba la liberación</li> <li>8. Ya liberado el proceso, nos vamos a Documentos PACC UE</li> <li>9. En Crear Nuevo Documento, luego a Tipo Modificación</li> <li>10. El usuario Elaborador UE busca el proceso a Modificar</li> <li>11. En el proceso a modificar, le damos clip en las letras azules</li> <li>12. Procede a modificar la fecha actual hacia adelante.</li> </ol> <p>En esta modificación el usuario puede Agregar CUBS, en el caso que quisiéramos agregar más, también podemos Editar en caso de que queramos editarlos, o también lo podemos Eliminar si no son necesarios.</p> <p>Luego que terminamos nuestra gestión le damos Actualizar y posteriormente Regresar posteriormente enviándolo para su proceso de aprobación por la UE y los procesos siguientes por la GA y Enviamos a revisión.</p> <p>Finaliza la modificación</p>	No aplica	No aplica	No aplica
12	Proveedores de Compra Menor	Se recibe solicitudes vía tiket para agregar proveedor de Compra Menor	Se recibe mediante tiket el formulario para Agregar Usuario de Compra Menor el cual se revisa la documentación este completa y correcta de acuerdo a los requisitos de la página de Oncae <a href="https://web.oncae.gob.hn/servicios-requisitos-y-formularios">https://web.oncae.gob.hn/servicios-requisitos-y-formularios</a> , luego se traslada al área de Proveedores y se le da seguimiento.	<a href="#">Formulario F-1RM y F-2-RM (Requisitos Mypimes)</a> <a href="#">Formulario F-1-RM y F-2-RM (Instituciones)</a> <a href="#">Lista de requisitos en cada formulario dependiendo de la razón social.</a>	<a href="https://web.oncae.gob.hn/servicios/proveedores/requisitos-y-formularios">https://web.oncae.gob.hn/servicios/proveedores/requisitos-y-formularios</a>	No aplica
13	Baja de Usuarios	Son las solicitudes que nos envían vía tiket para dar de baja a los usuarios en el sistema de PACC y Difusion, para los usuarios que ya no laboran en la institución	Se recibe el formulario F-I-009, mediante Tiket, el cual se revisa que este completo, en caso que este incompleto se le solicitara la modificación en nuevo formulario ya que no se aceptan con manchones. Si el formulario esta correcto se le remite al área de informática para darle de baja al Usuario solicitado.	Formulario F-I-009 Formulario de Solicitud de Reversión de Etapa en Proceso de Honducompras.	Formulario F-I-009 Formulario de Solicitud de baja de Usuario de Honducompras. <a href="http://h1.honducompras.gob.hn/Info/Descargas.aspx">http://h1.honducompras.gob.hn/Info/Descargas.aspx</a>	No aplica



14	Creación de Institución	Son las solicitudes que nos envían vía ticket para la creación de la institución	Se recibe el formulario F-HC-001, mediante Ticket, el cual se revisa que este completo, en caso que este incompleto se le solicitara la modificación en nuevo formulario ya que no se aceptan con manchones. Si el formulario esta correcto se le remite al área de informática para la creación de la Institución.	Formulario Único F-HC-001 Creación de Institución	Formulario F-HC-001 Creación de Institución <a href="http://h1.honducompras.gov.hn/Info/Descargas.aspx">http://h1.honducompras.gov.hn/Info/Descargas.aspx</a>	No aplica
15	Creación de Gerencia Administrativa	Son las solicitudes que nos envían vía ticket para la creación de la Gerencia Administrativa.	Se recibe el formulario F-HC-002, mediante Ticket, el cual se revisa que este completo, en caso que este incompleto se le solicitara la modificación en nuevo formulario ya que no se aceptan con manchones. Si el formulario esta correcto se le remite al área de informática para la creación de la Gerencia Administrativa.	Formulario Único F-HC-002 Creación de Gerencia Administrativa.	Formulario F-HC-002 Creación de Gerencia Administrativas. <a href="http://h1.honducompras.gov.hn/Info/Descargas.aspx">http://h1.honducompras.gov.hn/Info/Descargas.aspx</a>	No aplica
16	Creación de Unidad Ejecutora	Son las solicitudes para la creación de la Unidad Ejecutora	Se recibe el formulario F-HC-004, mediante Ticket, el cual se revisa que este completo, en caso que este incompleto se le solicitara la modificación en nuevo formulario ya que no se aceptan con manchones. Si el formulario esta correcto se le remite al área de informática para la creación de la Unidad Ejecutora.	Formulario Único F-HC-004 Creación de Unidad Ejecutora	<a href="#">Formulario Único F-HC-004 Creación de Unidad Ejecutora (UE)</a>	No aplica

Actividades Mes de Octubre	
Unidad de Atención al Usuario	
Gestión	Cantidad
Llamadas Atendidas	795
Tickets	344
Atención presencial	57
<b>Total de Usuarios atendidos</b>	<b>1196</b>

\* Según registro en el cuadro de Actividades.

\* Los tickets resueltos según sistema GLPI fueron 417 en general ya que se incluyen de otras áreas, atendidos por Atención al Usuario 344.