

LA SECRETARIA DE COORDINACIÓN GENERAL DE GOBIERNO Y LA DIRECCIÓN PRESIDENCIAL DE TRANSPARENCIA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO A TRAVÉS DE LA OFICINA NORMATIVA DE CONTRATACION Y ADQUISICIONES DEL ESTADO (ONCAE).

CIRCULAR No. 006-ONCAE-2015

PARA: Poder Legislativo, Poder Judicial, Ministerio Público, Tribunal Superior de Cuentas, Procuraduría General de la República, otros entes estatales sin adscripción específica, Secretarios Coordinadores de Gabinetes Sectoriales, Secretarios de Estado, Presidentes Ejecutivos, Secretarios Ejecutivos, Directores Ejecutivos, Gerentes Generales de las Instituciones de la Administración Central, Descentralizadas y Desconcentradas, Instituciones del Estado y Otros organismos obligados a la aplicación de la Ley de Compras Eficientes y Transparentes a Través de Medios Electrónicos y su Reglamento.

Se les comunica que a partir del 22 de septiembre del 2015 estará habilitado el Catálogo Electrónico de *Impresoras, Equipo de Reproducción y Consumibles*, al cual se han incorporado una gran diversidad de productos de las variedades de mayor demanda dentro de instituciones gubernamentales; Estos productos han sido seleccionados mediante Licitación Pública para Convenio Marco de Selección de Proveedores Impresoras, Equipo de Reproducción y Consumibles No. ONCAE-CM-IRC-002-2015, a los que podrán acceder desde el portal www.honducompras.gob.hn módulo de Catálogo Electrónico. La adquisición de estos productos se hará a través del Catálogo Electrónico, todo organismo que se financie con fondos públicos deberá acatar los siguientes lineamientos:

1. PRODUCTOS SUJETOS A LA OBLIGATORIEDAD DE LA COMPRA POR CATÁLOGO ELECTRÓNICO

Como resultado la licitación en referencia se han incorporado productos, dentro de la gama de Impresoras, Equipo de Reproducción y Consumibles que comprenden las siguientes categorías:

CATEGORIAS	OBJETOS DEL GASTO	BREVE DESCRIPCIÓN
Otros Repuestos y Accesorios Menores	39600	Repuestos y accesorios menores considerados equipos de computación que comprenden: Cartuchos de tinta, Tóner, Tambores, Kit de Mantenimiento, Recolector de tóner para impresoras y fotocopiadoras.
Equipos para Computación	42600	Equipo de Computación considerados los periféricos como ser las impresoras, fotocopiadoras, duplicadoras y escáneres etc.

Para la adquisición de todos los equipos deberá observarse lo establecido en la circular DGP 007-2015, emitida por la Secretaria de Finanzas.

2. PROVEEDOR INGRESADOS AL CATÁLOGO ELECTRÓNICO DE IMPRESORAS, EQUIPO DE REPRODUCCIÓN Y CONSUMIBLES SON:

Los proveedores que forman parte del presente catálogo son los siguientes:

- a) Accesorios para Computadoras y Oficina S. A. de C. V. (ACOSA)
- b) Papelería Honduras S. De R. L.
- c) Cash Business, S. De R.L.
- d) Arrendadora Comercial R Y H S De R.L. De C.V
- e) Representaciones Lufergo
- f) Jamar Comercial Industrial, S.A De C.V
- g) Jetstereo, S.A De C.V
- h) Centro De Automatización De Oficina, S.A De C.V (CENTROMATIC)

3. ZONAS DEL PAÍS SUJETAS A LA OBLIGATORIEDAD DEL USO DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO DE IMPRESORAS, EQUIPO DE REPRODUCCIÓN Y CONSUMIBLES

Las zonas del país para las cuales es obligatorio el uso del Catálogo electrónico de Impresoras, Equipo de Reproducción y Consumibles son las siguientes:

N°	Zonas	Incluye
1	Zonas urbanas de Francisco Morazán	Tegucigalpa
2	Zonas urbanas del Centro	Intibuca: La Esperanza
		Comayagüa: Comayagüa, Siguatepeque
		La Paz: La Paz
3	Zonas urbanas de Cortés	San Pedro Sula
		Puerto Cortés
4	Zonas urbanas del Norte	Yoro: Yoro, El Progreso, Olanchito
		Atlántida: La Ceiba, Tela
		Colón: Tocoa, Trujillo
5	Zonas urbanas del Sur	Choluteca: Choluteca
		Valle: Nacaome
6	Zonas urbanas de Occidente	Santa Bárbara: Santa Bárbara
		Ocotepeque: Ocotepeque
		Copán: Santa Rosa de Copán
		Lempira: Gracias
7	Zonas urbanas de Oriente	El Paraíso: El Paraíso, Danlí
		Olanchito: Juticalpa, Catacamas
8	Zona insular y Gracias a Dios	Islas de la Bahía: Roatán
		Gracias a Dios: Puerto Lempira, Brus Laguna



Al momento de activar el presente catálogo electrónico solamente se presentará la oferta de productos para la zona 1, **para adquirir productos en otra zona del país el Ente Adquiriente deberá solicitar la activación del producto a través del correo: conveniomarcooncae@scgg.gob.hn**

4. **VIGENCIA**

El Catálogo Electrónico de Impresoras, Equipo de Reproducción y Consumibles tendrá una vigencia de dos (2) años contados a partir del 22 de Septiembre del año 2015 y finalizando el 22 de Septiembre del año 2017.

5. **OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES CON LOS ENTES ADJUDICATARIOS O COMPRADORES**

- a) Mantener y cumplir las condiciones ofertadas en el CATÁLOGO y las contenidas en el Convenio Marco.
- b) Informar a la DPTME a través de LA ONCAE sobre desabastecimientos, retiro, falta de disponibilidad o cualquier otra circunstancia que impida la entrega de los productos ofertados en el CATÁLOGO.
- c) Mantener actualizada la información difundida en el CATÁLOGO.
- d) Mantener actualizada toda la documentación relativa a su acreditación como proveedor de CATÁLOGO.
- e) Realizar los trámites completos para recibir sus pagos y presentar la documentación en tiempo y forma.
- f) Proceder durante la vigencia del Convenio Marco, de acuerdo a la declaración de integridad suscrita en la licitación ONCAE-CM-IRC-002-2015.
- g) **Aceptar todas las órdenes de compra oficiales emitidas a través del CATÁLOGO, salvo en el caso de las excepciones establecidas en el Convenio.**
- g) Reponer productos defectuosos.
- i) Asignar una persona de contacto permanente, para la atención de las instituciones.
- j) Proporcionar su mejor precio a los usuarios de catálogo electrónico, **de comprobarse que el oferente proporciona o vende el mismo producto a otros clientes estatales por un valor menor del que se encuentra en el CATÁLOGO estará obligado a brindar el mismo trato u oferta a los usuarios de CATÁLOGO.**
- k) Actuar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando las demoras que puedan presentarse por razones imputables al proveedor.
- l) Informar cualquier causa de inhabilidad, incompatibilidad o prohibición de que fuere objeto en cualquier etapa de la ejecución contractual.
- m) Cualquier otra incluida en el pliego de condiciones y en el Convenio Marco.

6. **OBLIGACIONES DE LOS ENTES ADJUDICATARIOS O COMPRADORES**

- a) Solicitar a la ONCAE los accesos necesarios para ingresar al Catálogo Electrónico
- b) Considerar como primera opción de compra los productos o servicios incluidos en el catálogo electrónico.
- c) En caso de que en el Catálogo Electrónico, existiera un bien o servicio con características no exactas al solicitado, pero cuya adquisición no afecta de manera sustancial el objeto de la compra, el ente debe adquirir el bien o servicio que más se asemeje a su requerimiento.
- d) Los órganos del Estado que compran a través del Catálogo Electrónico, son responsables del pago.

7. **SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN DE COMPRA POR FUERA DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO**

La ONCAE podrá, previa solicitud formal y escrita de la institución contratante, autorizar la compra de un bien o servicio fuera del Catálogo Electrónico, en los siguientes casos:

- a) Cuando el bien o servicio, no se haya incorporado al Catálogo o, encontrándose en éste, no satisface las necesidades sustanciales del ente, en algún aspecto específico, que sea objetivo y justificado.
- b) Cuando no exista disponibilidad, de los proveedores inscritos en el catálogo, debidamente comprobado por la ONCAE.

Toda solicitud podrá ser remitida al correo electrónico conveniomarcooncae@scgg.gob.hn info.oncae@scgg.gob.hn En estos casos de compra fuera del catálogo, la misma se realizará de acuerdo a lo establecido en la Ley de Contratación del Estado.

Previo a emitir la autorización de la compra por fuera del catálogo electrónico, en el caso del inciso a) la ONCAE solicitará cotización de precio y productos a todos los proveedores incorporados al Catálogo Electrónico de Impresoras, Equipo de Reproducción y Consumibles. Una vez girada la comunicación a todos los proveedores incluidos en el CATÁLOGO, el plazo para presentar oferta será definido por la ONCAE.

8. **CONDICIONES DE COMPRA MAS VENTAJOSAS POR FUERA DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO**

En el caso que una institución demuestre que puede obtener condiciones más ventajosas que las presentadas en el catálogo, en términos de precio, garantías, plazo de entrega y calidad, antes de autorizar la compra fuera del catálogo, la ONCAE deberá dar la opción a los proveedores del Catálogo Electrónico, de que igualen o mejoren las condiciones presentadas. En el caso que no se iguale o mejore la oferta se invitará al



proveedor fuera de catálogo a incorporarse al mismo, siempre y cuando cumpla con los mismos requisitos técnicos, legales y financieros de los proveedores incorporados.

9. NULIDAD DE LAS COMPRAS POR FUERA DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO

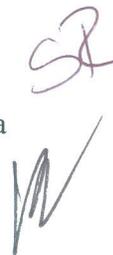
Serán nulos todos aquellos procesos de compras de bienes o servicios que, habiendo sido incorporados en el Catálogo Electrónico, se realicen fuera de éste, sin contar con la autorización indicada por la ONCAE. La DPTME, por medio de la ONCAE, declarará de oficio o a petición de parte, la nulidad del proceso de compra realizado. Contra esa resolución cabrán los recursos que disponen las leyes administrativas del país. Los procesos que se declaren nulos a en razón del incumplimiento del artículo 3, último párrafo de La Ley, deberá la ONCAE, por medio de la DPTME, comunicarlo al Tribunal Superior de Cuentas (TSC) o al Ministerio Público para la aplicación de sanciones administrativas, civiles o penales que fueran procedentes.

10. ATENCIÓN POR PARTE DE LOS PROVEEDORES A LOS ENTES ADQUIRIENTES

Todos los proveedores del Catálogo Electrónico de Impresoras, Equipo de Reproducción y Consumibles, se han comprometido a proveer una asistencia oportuna a todos los ENTES ADQUIRIENTES. Para este efecto se ha establecido tres personas de contacto por parte del proveedor con la siguiente función:

CATEGORIA	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO PARA RESPONDER
Nivel A	Responsable de atender órdenes de compra, consultas, quejas o solicitudes de las instituciones.	24 horas después de recibida la comunicación o la institución puede pasar a la línea de atención B
Nivel B	Responsable de dar respuesta en caso de que el nivel A, no brinde respuesta en las primeras 24 horas.	48 horas después de recibida la comunicación o la institución puede pasar a la línea de atención C
Nivel C	Responsable de dar respuesta en caso de que el nivel B, no brinde respuesta en las primeras 48 horas.	72 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la mesa de ayuda de la ONCAE.

Los datos del personal responsable de atender a los entes adquirientes, por parte de cada proveedor se encuentran en el Anexo N° 1 de la presente Circular.



11. EVALUACIÓN DE EQUIPO

Para la adquisición de las Impresoras Láser, Equipos Multifuncionales y de Tanque de Tinta, los **Compradores** deberán sacar el costo de rendimiento por página. Utilizando las siguientes formulas

a.) Los equipos que necesitan solamente un tóner o tinta aplicaran la siguiente formula:

Equipos con un solo consumible (Ejm. Tóner) $CRP = C / RP$

Donde:

CRP = Costo del rendimiento por página

C = Costo del consumible

RP= Rendimiento del consumible

Ejemplo: $CRP = \text{Costo del Consumible} / \text{Rendimiento del Consumible} = 0.21 \text{ ctvs.}$
Costo del Rendimiento por Página

b.) Equipos con varios consumibles (Ejm. Tóner, Tambor, Rodillo, Fuser Kit, Tranfer Kit).

Agregar todos los consumibles que corresponden a cada equipo.

$CRP = C/RP \text{ (Tóner B/N)} + C/RP \text{ (Tóner color1)} + C/RP \text{ (Tóner color2)} + C/RP \text{ (Tóner color 3)} + C/RP \text{ (Tóner color4)} + C/RP \text{ (Tambor)} + C/RP \text{ (Rodillo)} + C/RP \text{ (Fuser kit)} + C/RP \text{ (Tranfer Kit)}$

Donde:

CRP = Costo del rendimiento por página.

C = Costo del consumible.

RP= Rendimiento del consumible.

Se recomienda buscar en internet el rendimiento del consumible, este se buscará por medio del número de parte del producto según la marca, en el caso que los ENTES ADQUIRIENTES tenga problemas al buscar dicha información **estos deberán solicitar apoyo a esta oficina a través del correo: conveniomarcooncae@scgg.gob.hn**

En aquellos casos en los que el Catálogo Electrónico presente diferentes alternativas para un mismo producto, el Ente Adquiriente deberá adjudicar la compra a la oferta de precio más bajo o se considere la más económica o ventajosa y por ello mejor calificada. Para calificar una oferta como la más económica o ventajosa y en aplicación del Principio de Mayor Valor del Dinero, establecido en la Ley de Compras Eficientes y Transparentes a Través de Medios Electrónicos, el Comprador deberá considerar además del precio, otros criterios objetivos de



evaluación, a tal efecto, considerando la naturaleza de la prestación, podrán incluirse, entre otros, las condiciones de financiamiento, beneficios ambientales, la compatibilidad de equipos, disponibilidad de repuestos y servicios, asistencia técnica, menor costo de operación, y los demás que estuvieren expresados en la oferta. Dicho análisis y calificación deberá ser indicado en el apartado de **Comentarios al momento de generar la orden de compra** y adicionalmente deberá constar en el expediente físico.

12. ORDENES DE COMPRA DE CATÁLOGO ELECTRÓNICO

La Orden de Compra de **CATÁLOGO** es el formulario HC-01, que es emitido de manera automatizada por “HonduCompras”. Una vez impresa la orden de compra está debe ser firmada y sellada por el o los funcionarios autorizados para tal efecto; y registrado el compromiso a nombre del proveedor en el Sistema de Administración Financiera “SIAFI” o su equivalente. La fecha de emisión de la orden de compra aparece en el formulario HC-01, el plazo de vigencia la orden de compra se cuenta a partir del día en que fue emitida en el sistema. Para todas las órdenes de compra de Equipo para Computación el ENTE ADQUIRIENTE deberá acreditar que cuenta con la autorización correspondiente a la Circular DGP-007-2015. La orden de compra oficial tiene naturaleza contractual.

13. APERTURA DE CRÉDITO

Sí así lo estiman conveniente, los proveedores de catálogo electrónico podrán solicitar a un Ente Adquiriente que por primera vez les emite una orden de compra por catálogo electrónico la apertura de crédito mediante el formulario estándar para ese efecto, conforme al anexo N° 2 de la presente circular.

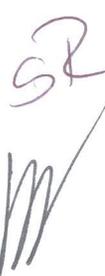
14. RECEPCIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA.

La orden de compra oficial se considera formalizada hasta que el ENTE ADQUIRIENTE entregue la Orden de Compra, y **EL PROVEEDOR la reciba de manera física, firmada y sellada** por el funcionario público con la autorización correspondiente y acompañada de la reserva presupuestaria a nivel de compromiso denominada F01 o el equivalente en la Institución ENTE ADQUIRIENTE.

15. CUMPLIMIENTO DE LAS ÓRDENES DE COMPRA

EL PROVEEDOR está obligado a aceptar toda orden de compra por parte de los ENTES ADQUIRIENTES y cumplir en los mismos términos de su oferta las condiciones técnicas, de precio y entrega pactadas en la misma. Se exceptúa de esta obligación las órdenes de compra que se encuentren comprendidas en las siguientes circunstancias:

- Ser emitidas por Unidades de Compra que se encuentren publicadas en la lista de Instituciones en Mora con proveedores de Catálogo Electrónico;
- Órdenes de compra cuyo período de vigencia ha expirado.
- No contar con la legalidad requerida.



No obstante las excepciones indicadas en la presente cláusula, sí **EL PROVEEDOR** acepta una orden de compra, no podrá excusar su falta de cumplimiento basado en los incisos a, b, c y de esta cláusula. Todo rechazo deberá realizarse por escrito con copia a **LA DPTME** a través de **LA ONCAE** dentro de las primeras 24 horas hábiles siguientes al hecho. No podrá alegar rechazos justificados los proveedores que no cumplan con el presente párrafo.

16. PAGO

Los **ENTES ADQUIRIENTES**, son responsables del pago, para lo cual a El **PROVEEDOR** seleccionado, dentro del plazo establecido en el catálogo, se le deberá entregar, junto con la orden de compra, el formulario de ejecución del gasto (F-01) a nivel de compromiso, registrado en el Sistema de Administración Financiera o en su caso, en el sistema propio, autorizado en la institución contratante. **EL PROVEEDOR** se compromete a realizar todos los trámites correspondientes en los registros que correspondan para recibir sus pagos o hacer posible cualquier trámite inherente a la ejecución del Convenio.

17. MORA Y REGISTRO DE INSTITUCIONES EN MORA

Se establece que una institución se encuentra en mora cuando por causas imputables a esta no se encuentre en la Tesorería General de la República, o su equivalente, la autorización de desembolso para el pago del suministro a nivel de devengado, en un plazo máximo de (45) cuarenta y cinco días calendarios contados **a partir de la presentación correcta de los documentos de cobro**. **No podrán alegar incumplimiento de la Institución, los proveedores que presenten en forma incompleta o incorrecta los documentos de cobro**. Los proveedores podrán reportar a **LA DPTME** a través de **LA ONCAE** las Instituciones en mora por órdenes de compra de catálogo electrónico, mediante comunicación escrita acompañada por sus documentos acreditativos que como mínimo serán:

- a) Copia de Orden de compra de catálogo electrónico firmada y sellada por la autoridad competente,
- b) Copia de F-01 firmado y sellado o su equivalente registrado en el momento del gasto denominado compromiso, como una reserva de crédito por el total de la obligación adquirida,
- c) Copia de Acta de recepción definitiva firmada por el funcionario responsable,
- d) Copia de la ficha de inventario de bienes (en los casos que corresponda),
- e) Copia de Factura
- f) Copia de Solvencia vigente de la DEI,
- g) Cualquier otro documento que acredite dicha deuda

Al momento de recibir un reporte por mora, **LA DPTME** a través de **LA ONCAE** solicitará a la Institución reportada el comprobante del registro del F-01 en el momento del gasto denominado devengado. Si está en devengado corresponde al proveedor realizar el trámite ante la Tesorería General de la República o su equivalente, caso contrario se procederá a incluir a dicha Institución a la lista de mora. El nombre de una Institución podrá ser retirado de la Lista de Instituciones en mora una vez que se registre el gasto en momento de devengado, la Institución comunicará junto con sus documentos acreditativos dicho hecho a **LA DPTME** a través de **LA ONCAE**, por lo cual previa comprobación se retirará de la lista de instituciones en mora, caso contrario se mantendrá enunciada en dicha lista; sin perjuicio de la comunicación que pueda realizarse a los entes de control interno y fiscalización.



18. LUGAR Y FORMA DE ENTREGA DE LOS BIENES

EL PROVEEDOR se compromete a entregar todos los equipos objetos del Convenio Marco, en las Direcciones que aparecen en las Órdenes de Compra y en aquellas zonas para las cuales ha presentado oferta. Solamente para los Consumibles de Impresión toda orden de compra por un valor inferior a **L. 2,000.00 (DOS MIL LEMPIRAS EXACTOS)** deberá ser retirada por el **ENTE ADQUIRIENTE** en el Almacén o Sala de Ventas del Proveedor, salvo que EL Proveedor estime conveniente realizar la entrega en la dirección establecida en la Orden de Compra. El Proveedor se encuentra obligado a informar a los ENTES ADQUIRIENTES las condiciones de manejo y almacenaje de los productos para evitar situaciones de daño o corrosión por agentes atmosféricos o ambientales que puedan ocasionar daños o mal funcionamiento de los productos. Todos los productos deberán funcionar de manera óptima, sin verse afectados por las condiciones tropicales de temperatura, humedad, precipitación

19. PLAZO DE ENTREGA DE LOS BIENES

El Plazo de la Entrega de los Bienes será contado a partir de la formalización de la Orden de Compra.

PARA LOS EQUIPOS:

Volúmenes (unidades)	Plazo en Días Hábiles
De 1 a 10 unidades	15 Días Hábiles
De 11 a 50 Unidades	20 días hábiles
De 51 a 100 unidades	45 días hábiles
De 101 unidades en adelante	60 días Hábiles

En el caso de Equipos especializados como ser:

1. Impresora Láser Blanco y Negro (Monocromático) Tipo-3
2. Impresora Láser a Color Tipo-3
3. Multifuncional Blanco y Negro (Monocromático) Tipo 3
4. Multifuncional Láser a Color Tipo-3
5. Escáner Avanzado Tipo-4



Los tiempos de entrega podrán ampliarse de común acuerdo entre el Comprador y el Proveedor siempre y cuando este no exceda de 15 días hábiles adicionales al plazo establecido.

PARA LOS PRODUCTOS DEL LOTE 3 CONSUMIBLES DE IMPRESIÓN:

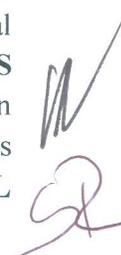
Volúmenes (unidades)	Plazo en Días Hábiles
1 a 10	5 días hábiles
11 a 50	10 días hábiles
51 a 100	14 días hábiles
101 en adelante	20 días hábiles

En el caso de los consumibles de baja rotación, el **Proveedor**, al momento de recibir una orden de compra que contenga unos productos de baja rotación que no pueda ser entregado en los tiempos estipulados, tiene la obligación de notificar por escrito de manera inmediata al Comprador su solicitud de ampliación del plazo de entrega con copia a la ONCAE. En caso de no hacerlo queda obligado al cumplimiento de los tiempos de entrega establecidos. En tal caso el Comprador podrá proceder de la siguiente forma:

1. Podrá ampliar el tiempo de entrega siempre y cuando este no exceda de 15 días hábiles adicionales al plazo establecido, ó
2. El Comprador podrá cotizar con el resto de los proveedores de Catálogo Electrónico y en el caso de encontrar mejores condiciones de entrega podrá anular la orden de compra y generar una nueva al Proveedor que le ofrece mejores condiciones de entrega.

El Proveedor que no pueda cumplir con las condiciones de entrega establecidas, deberá notificar a la ONCAE la baja temporal de ese producto o en su defecto la ONCAE podrá hacerlo de oficio.

El Plazo de la Entrega de los Bienes será contado a partir de la formalización de la Orden de Compra. Siempre y cuando mediare causa justificada, Los **PROVEEDORES** podrán solicitar a la institución **ENTE ADQUIRIENTE** la ampliación del plazo de entrega de los productos solicitados. Quedando a criterio del **ENTE ADQUIRIENTE** la conveniencia de ampliar el plazo o anular la orden de compra. En el caso de anular la orden de compra, la Institución deberá comunicar por escrito a **LA ONCAE** quien procederá a dar de baja temporal al producto del proveedor que no puede atender dicha orden de compra, a fin de que los **ENTES ADQUIRIENTES** pasen a la siguiente oferta. Una vez entregados los bienes en la dirección del **ENTE ADQUIRIENTE** comienza a correr el período de garantía de los mismos. En los casos de incumplimiento de los plazos de entrega, por razones imputables a **EL**



PROVEEDOR, las entidades del Estado aplicarán la multa correspondiente, por cada día calendario de atraso, conforme a lo establecido en el artículo 66 de las Disposiciones Generales del Presupuesto vigentes.

20. GARANTÍA DE LOS BIENES

Para todos los equipos, al momento de la entrega de los bienes el proveedor deberá entregar junto con el documento físico que acredite la garantía de los bienes y además una Garantía de Calidad del 5% de su valor conforme a lo establecido en el Artículo 104 de la Ley de Contratación del Estado.

El plazo de garantía de los bienes se establece así de acuerdo al tipo de productos:

a) El plazo de garantía para Impresoras y Escáneres, será según la establecida por el fabricante la cual no podrá ser menor de un (1) año, a partir de la fecha de recepción de conformidad por parte del **ENTE ADQUIRIENTE**.

b) Para los Consumibles de Impresión la garantía será 6 meses calendario una vez recibidos a satisfacción del **ENTE ADQUIRIENTE**.

Los plazos de reposición de productos defectuosos para los lotes 1 y 2 son los siguientes:

Volúmenes (unidades)	Plazo en Días Hábiles
De 1 a 10 unidades	15 Días Hábiles
De 11 a 50 Unidades	20 días hábiles
De 51 a 100 unidades	45 días hábiles
De 101 unidades en adelante	60 días Hábiles

a) Para los productos del Lote 3 consumibles de impresión:

Volúmenes (unidades)	Plazo en Días Hábiles
1 a 10	5 días hábiles
11 a 50	10 días hábiles
51 a 100	14 días hábiles
101 en adelante	20 días hábiles



--	--

21. RECLAMOS POR DEFICIENCIAS EN EL SUMINISTRO Y PLAZO DE REPOSICIÓN DE LOS PRODUCTOS DEFECTUOSOS

Como producto defectuoso se entenderá los desperfectos de fábrica de los bienes suministrados, el Proveedor responderá por estos defectos según lo establecido por el fabricante. No se entenderá como producto defectuoso aquellos que se generen por mal uso del producto. Si a juicio de los **ENTES ADQUIRIENTES**, los productos no se reciben a conformidad o **EL PROVEEDOR** no hubiese cumplido con los requisitos de la orden de compra, las mismas tendrán el derecho de rechazar la entrega o podrán ordenar a **EL PROVEEDOR** la corrección y/o reposición de los bienes sin costo adicional alguno. El Plazo para reposición de productos defectuosos es similar al plazo de entrega de la orden de compra, contados a partir de la notificación del **ENTE ADQUIRIENTE** y siempre y cuando esta notificación se haga dentro del período de garantía de los bienes. Si el Proveedor sin justificación se reusare a la reposición de los productos defectuosos, esto se anotará en el Registro de incumplimiento de Convenio Marco. Serán también a cargo exclusivo de **EL PROVEEDOR** toda clase de gastos que se ocasionen al reponer los productos objeto del suministro que al momento de la inspección final, hubiesen sido detectados con daños, deterioros, averías o que hubiesen sido considerados defectuosos o deficientes por las entidades. El plazo para reposición de productos defectuosos es similar a los establecidos en la cláusula En el caso que se detecten fallas de funcionamiento en más de un 20% de los productos de un renglón de productos, el Proveedor estará en la obligación de reemplazar en todas las instituciones del Estado los productos de ese renglón.

22. QUEJAS

La queja es el mecanismo mediante el cual los entes del Estado participantes en la modalidad de Convenio Marco, que forman parte de un **CATÁLOGO** ponen en conocimiento a LA DPTME a través de **LA ONCAE**, el incumplimiento de parte de los proveedores de sus compromisos contractuales a fin de que esta realice las actuaciones de investigación que fueren necesarias y, en el caso de determinarse el incumplimiento, se aplique la sanción que corresponde a cada caso concreto. Es motivo de presentación de queja:

- a) Entrega de productos que no satisfacen los requerimientos establecidos en el convenio marco.
- b) Entrega productos que disminuyan o restrinjan los derechos o servicios adquiridos; o menoscaben el interés público
- c) No realizar los cambios de los productos defectuosos
- d) No realizar las reparaciones respectivas solicitadas
- e) Poner en riesgo la salud de los usuarios de los productos
- f) Presentar información desactualizada
- g) Entregar productos defectuosos



- h) Vender productos cuya comercialización se encuentre prohibida en el territorio nacional
- i) Rechazar órdenes de compra sin razón justificada.
- j) Incumplir con los plazos de entrega
- k) Cualquier otra incluida en el pliego de condiciones, en el Convenio Marco y la normativa administrativa aplicable.

23. SUJECCIÓN DE JURISDICCIÓN Y RECURSOS.

En aplicación al Artículo 3 A reformado de la Ley de Contratación del Estado como Ley supletoria. Los Entes Adquirientes y el Proveedor harán todo lo posible para resolver amigablemente los desacuerdos y desavenencias mediante la creación de Mesas de Resolución de Disputas con el propósito de las mismas ayudar a las partes a resolver los inconvenientes que se haya suscitado entre ellos en virtud o en referencia a las órdenes de compra que se generen durante la ejecución del convenio y vigencia del **CATÁLOGO**, de acuerdo a lo establecido en el convenio que se suscriba. Cualquier divergencia que se presente sobre un asunto que no se resuelva mediante un arreglo entre **EL PROVEEDOR** y los **ENTES ADQUIRIENTES**, deberá ser resuelto por este último, quien previo estudio del caso dictara su resolución y la comunicara al reclamante. **EL PROVEEDOR** podrá interponer contra la resolución que emita el **ENTE ADQUIRIENTE** los recursos que estime conveniente contra la resolución correspondiente de conformidad a la ley de Procedimientos Administrativos. Una vez agotada la instancia administrativa quedara expedita la vía judicial ante los tribunales de lo Contencioso Administrativo.



RENAN SAGASTUME FERNANDEZ
DIRECTOR PRESIDENCIAL TRANSPARENCIA
Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO



SOFIA ROMERO PALMA
SUB DIRECTOR ONCAE

DIRECCIÓN PRESIDENCIAL DE TRANSPARENCIA
MODERNIZACIÓN Y REFORMA DEL ESTADO

SECRETARÍA DE COORDINACIÓN
GENERAL DE GOBIERNO

Tegucigalpa M.D.C 22 de Septiembre del 2015



FIRMA GERENTE ADMINISTRATIVO
20_____

CIUDAD: _____ DE: _____ DE:

Los datos contenidos en este formulario deberán coincidir con la orden de compra emitida por Catálogo Electrónico. Al suscribir el presente formulario el Gerente Administrativo o el funcionario de nivel equivalente se compromete a realizar todos los trámites inherentes a la recepción de los productos conforme a lo establecido en la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento; así como los trámites requeridos para que una vez el producto sea recibido a satisfacción se proceda al pago correspondiente.

SR

OFICINA NORMATIVA DE CONTRATACION Y ADQUISICIONES DEL ESTADO

Formulario Único HC-003

FORMULARIO DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN DEL PROVEEDOR

1. GENERALES	
NOMBRE DEL PROVEEDOR: ACOSA	NÚMERO DE CONVENIO MARCO: ONCAE-CM-IRC-004-2015
2. DATOS DEL PROVEEDOR	
DIRECCIÓN: Tegucigalpa Blv. Morazán, frente Iglesia Guadalupe, tercer nivel del edificio JS, color verde	
COLONIA: Blv. Morazán	NO. DE CASA:
AVENIDA:	CIUDAD: Tegucigalpa
CORREO ELECTRÓNICO:	TELÉFONOS: 2239-4036/37
3. DATOS DE LOS RESPONSABLES DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN	
NIVEL A	
Datos de la persona que atenderá las órdenes de compra de las instituciones y brindará la primera línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 24 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención B.	
NOMBRE: Ingrid Melisa Zerón Araujo	NO. DE IDENTIDAD: 0801-1989-23769
TELÉFONO: 2239-4036/37	CELULAR: 9924-9112
CARGO: Supervisora de Ventas Corporativas	E-MAIL: stelemarketingtu@acosa.com.hn
NIVEL B	
Datos de la persona en la línea de atención B, a quien acudiré la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 48 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención C.	
NOMBRE: Servio Tulio Arita Varela	NO. DE IDENTIDAD: 0801-1988-19485
TELÉFONO: 2239-4036/37	CELULAR: 9528-5142
CARGO: Supervisor de Ventas Corporativas	E-MAIL: scorporativotgu@acosa.com.hn
NIVEL C	
Datos de la persona en la línea de atención C, a quien acudiré la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención B. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 72 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención de la mesa de ayuda de la ONCAE.	
NOMBRE: Luis Alberto Villela	NO. DE IDENTIDAD: 0501-1982-10427
TELÉFONO: 2561-6000	CELULAR: 9938-2977
CARGO: Gerente de Ventas Corporativas	E-MAIL: gcorporativo@acosa.com.hn

POR MEDIO DE LA PRESENTE SE CERTIFICA QUE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE FORMATO ES AUTÉNTICA Y PROPORCIONADA POR LOS PROVEEDORES A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.

TEGUCIGALPA, 22 DE SEPTIEMBRE DEL 2015.

OFICINA NORMATIVA DE CONTRATACION Y ADQUISICIONES DEL ESTADO

Formulario Único HC-003

FORMULARIO DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN DEL PROVEEDOR

1. GENERALES	
NOMBRE DEL PROVEEDOR: JAMAR COMERCIAL INDUSTRIAL, S.A DE C.V	NÚMERO DE CONVENIO MARCO: ONCAE-CM-IRC-003-2015
2. DATOS DEL PROVEEDOR	
DIRECCIÓN: 3er. Piso Edificio Centro de Negocios Las Lomas, Col. Lomas del Guijarro	
COLONIA: Lomas del Guijarro	NO. DE CASA:
AVENIDA:	CIUDAD: Tegucigalpa, M.D.C. Honduras C.A.
CORREO ELECTRÓNICO: bernon.ayala@gmail.com	TELÉFONOS: (504) 22358402, 22397032
3. DATOS DE LOS RESPONSABLES DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN	
NIVEL A	
Datos de la persona que atenderá las órdenes de compra de las instituciones y brindará la primera línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 24 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención B.	
NOMBRE: Ing. Bernòn Ayala Martínez	NO. DE IDENTIDAD:
TELÉFONO: (504) 22358402, 22397032	CELULAR:
CARGO: Ejecutivo de Ventas	E-MAIL: bernon.ayala@gmail.com
NIVEL B	
Datos de la persona en la línea de atención B, a quien acudirá la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 48 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención C.	
NOMBRE: Lic. Lorna Castro Moncada	NO. DE IDENTIDAD:
TELÉFONO: (504) 22358402, 22397032	CELULAR:
CARGO: Representante Legal	E-MAIL: lornacastro@jamarhn.com
NIVEL C	
Datos de la persona en la línea de atención C, a quien acudirá la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención B. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 72 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención de la mesa de ayuda de la ONCAE.	
NOMBRE: Licda. Mirna Jarquin	NO. DE IDENTIDAD:
TELÉFONO: (504) 22358402, 22397032	CELULAR:
CARGO: Gerente General	E-MAIL: mirnajarquin@jamarhn.com

POR MEDIO DE LA PRESENTE SE CERTIFICA QUE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE FORMATO ES AUTÉNTICA Y PROPORCIONADA POR LOS PROVEEDORES

TEGUCIGALPA, 22 DE SEPTIEMBRE DEL 2015.

OFICINA NORMATIVA DE CONTRATACION Y ADQUISICIONES DEL ESTADO

Formulario Único HC-003

FORMULARIO DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN DEL PROVEEDOR

1. GENERALES	
NOMBRE DEL PROVEEDOR: PAPELERIA HONDURAS, S. DE R. L.	NÚMERO DE CONVENIO MARCO: ONCAE-CM-IRC-006-2015
2. DATOS DEL PROVEEDOR	
DIRECCIÓN: Bo. Morazán, Blvd. Suyapa frente al antiguo Centro Social Universitario No. 1338, Tegucigalpa MDC	
COLONIA: Bo. Morazán	NO. DE CASA: No. 1338
AVENIDA:	CIUDAD: Tegucigalpa
CORREO ELECTRÓNICO: papeleriahondurastegu@yahoo.com.mx	TELÉFONOS: 2235-6315
3. DATOS DE LOS RESPONSABLES DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN	
NIVEL A	
Datos de la persona que atenderá las órdenes de compra de las instituciones y brindará la primera línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 24 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención B.	
NOMBRE: Fredy Antonio Galo Matamoros	NO. DE IDENTIDAD: 0810-1975-00066
TELÉFONO: 2235-6315	CELULAR:
CARGO: Gerente General	E-MAIL: papeleriahondurastegu@yahoo.com.mx
NIVEL B	
Datos de la persona en la línea de atención B, a quien acudirá la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 48 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención C.	
NOMBRE: Nelson Mauricio Duron Rodríguez	NO. DE IDENTIDAD: 0801-1965-09818
TELÉFONO: 2235-6315	CELULAR:
CARGO: Sub Gerente General	E-MAIL: nelsonduron@hotmail.com
NIVEL C	
Datos de la persona en la línea de atención C, a quien acudirá la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención B. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 72 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención de la mesa de ayuda de la ONCAE.	
NOMBRE: Nelson Rene Morales Barahona	NO. DE IDENTIDAD: 0810-1968-00016
TELÉFONO: 2235-6315	CELULAR:
CARGO: Sub Gerente General	E-MAIL: papeleriahondurastegu@yahoo.com.mx

POR MEDIO DE LA PRESENTE SE CERTIFICA QUE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE FORMATO ES AUTÉNTICA Y PROPORCIONADA POR LOS PROVEEDORES

TEGUCIGALPA, 22 DE SEPTIEMBRE DEL 2015.

OFICINA NORMATIVA DE CONTRATACION Y ADQUISICIONES DEL ESTADO

Formulario Único HC-003

FORMULARIO DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN DEL PROVEEDOR

1. GENERALES	
NOMBRE DEL PROVEEDOR: JETSTEREO, S.A DE C.V	NÚMERO DE CONVENIO MARCO: ONCAE-CM-IRC-002-2015
2. DATOS DEL PROVEEDOR	
DIRECCIÓN: Bulevar Morazán, División Corporativa, 2do nivel, Edificio Jetstereo, Frente al Parqueo del Mall el Dorado	
COLONIA:	NO. DE CASA:
AVENIDA:	CIUDAD: Tegucigalpa M.D.C.
CORREO ELECTRÓNICO: Alex.varela@jetstereo.com	TELÉFONOS: (504) 22878440
3. DATOS DE LOS RESPONSABLES DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN	
NIVEL A	
Datos de la persona que atenderá las órdenes de compra de las instituciones y brindará la primera línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 24 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención B.	
NOMBRE: Ligia Ordoñez	NO. DE IDENTIDAD:
TELÉFONO: (504) 22878440 ext 2906	CELULAR:
CARGO: Asistente de Ventas	E-MAIL: ligia.ordoñez@jetstereo.com
NIVEL B	
Datos de la persona en la línea de atención B, a quien acudirá la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 48 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención C.	
NOMBRE: Gisela Zambrano	NO. DE IDENTIDAD:
TELÉFONO: (504) 22878440 ext 2712	CELULAR:
CARGO: Asistente de Ventas	E-MAIL: gisela.zambrano@jetstereo.com
NIVEL C	
Datos de la persona en la línea de atención C, a quien acudirá la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención B. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 72 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención de la mesa de ayuda de la ONCAE.	
NOMBRE: Gustavo Rosa	NO. DE IDENTIDAD:
TELÉFONO: (504) 22878440 ext 2913	CELULAR:
CARGO: Gerente de Ventas Corporativas	E-MAIL: Gustavo.rosa@jetstereo.com

POR MEDIO DE LA PRESENTE SE CERTIFICA QUE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE FORMATO ES AUTÉNTICA Y PROPORCIONADA POR LOS PROVEEDORES

TEGUCIGALPA, 22 DE SEPTIEMBRE DEL 2015.

OFICINA NORMATIVA DE CONTRATACION Y ADQUISICIONES DEL ESTADO

Formulario Único HC-003

FORMULARIO DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN DEL PROVEEDOR

1. GENERALES	
NOMBRE DEL PROVEEDOR: CASH BUSINESS S. de R. L.	NÚMERO DE CONVENIO MARCO: ONCAE-CM-IRC-001-2015
2. DATOS DEL PROVEEDOR	
DIRECCIÓN: Col. Florencia Sur frente a Torre Libertad.	
COLONIA: Florencia Sur	NO. DE CASA:
AVENIDA:	CIUDAD: Tegucigalpa
CORREO ELECTRÓNICO: carlos.arias@cash-business.net	TELÉFONOS: 2239-0041
3. DATOS DE LOS RESPONSABLES DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN	
NIVEL A	
Datos de la persona que atenderá las órdenes de compra de las instituciones y brindará la primera línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 24 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención B.	
NOMBRE: Karina Isabel Reyes Matute	NO. DE IDENTIDAD: 0801-1987-07859
TELÉFONO: 2239-0041	CELULAR: 3176-1128
CARGO: Gerente Logística	E-MAIL: karina.reyes@cash-business.net
NIVEL B	
Datos de la persona en la línea de atención B, a quien acudirá la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 48 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención C.	
NOMBRE: Carlos Mauricio Ortega Vigil	NO. DE IDENTIDAD: 0801-1981-23169
TELÉFONO: 2239-0041	CELULAR:
CARGO: Supervisor de Ventas	E-MAIL: mauricio.ortega@cash-business.net
NIVEL C	
Datos de la persona en la línea de atención C, a quien acudirá la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención B. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 72 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención de la mesa de ayuda de la ONCAE.	
NOMBRE: Carlos Roberto Arias Banegas	NO. DE IDENTIDAD: 0801-1972-10007
TELÉFONO: 2239-0041	CELULAR:
CARGO: Gerente General	E-MAIL: carlos.arias@cash-business.net

POR MEDIO DE LA PRESENTE SE CERTIFICA QUE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE FORMATO ES AUTÉNTICA Y PROPORCIONADA POR LOS PROVEEDORES

TEGUCIGALPA, 22 DE SEPTIEMBRE DEL 2015.

OFICINA NORMATIVA DE CONTRATACION Y ADQUISICIONES DEL ESTADO

Formulario Único HC-003

FORMULARIO DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN DEL PROVEEDOR

1. GENERALES	
NOMBRE DEL PROVEEDOR: REPRESENTACIONES LUFERGO	NÚMERO DE CONVENIO MARCO: ONCAE-CM-IRC-008-2015
2. DATOS DEL PROVEEDOR	
DIRECCIÓN: Colonia Florencia Norte Primera Avenida Segunda Calle No. 3402	
COLONIA: Florencia Norte	NO. DE CASA: 3402
AVENIDA: Segunda	CIUDAD: Tegucigalpa
CORREO ELECTRÓNICO: proyectos@lufergo.com	TELÉFONOS: 2232-4016
3. DATOS DE LOS RESPONSABLES DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN	
NIVEL A	
Datos de la persona que atenderá las órdenes de compra de las instituciones y brindará la primera línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 24 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención B.	
NOMBRE: Eva Maria Bonilla	NO. DE IDENTIDAD: 0801-1963-03203
TELÉFONO: 2232-4016, 2235-8269	CELULAR:
CARGO: Oficial de Proyectos	E-MAIL: proyectos@lufergo.com
NIVEL B	
Datos de la persona en la línea de atención B, a quien acudiré la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 48 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención C.	
NOMBRE: Luisa Charlene Dala	NO. DE IDENTIDAD: 0801-1983-00493
TELÉFONO: 2232-4016, 2235-8269	CELULAR:
CARGO: Oficial de Proyectos	E-MAIL: proyectos@lufergo.com
NIVEL C	
Datos de la persona en la línea de atención C, a quien acudiré la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención B. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 72 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención de la mesa de ayuda de la ONCAE.	
NOMBRE: Juan Carlos Mercado A.	NO. DE IDENTIDAD: 0801-1968-06435
TELÉFONO: 2232-4016, 2235-8269	CELULAR:
CARGO: Gerente de Proyectos y Ventas	E-MAIL: licitaciones@lufergo.com / jmercado@lufergo.com

POR MEDIO DE LA PRESENTE SE CERTIFICA QUE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE FORMATO ES AUTÉNTICA Y PROPORCIONADA POR LOS PROVEEDORES.

TEGUCIGALPA, 22 DE SEPTIEMBRE DEL 2015.

OFICINA NORMATIVA DE CONTRATACION Y ADQUISICIONES DEL ESTADO

Formulario Único HC-003

FORMULARIO DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN DEL PROVEEDOR

1. GENERALES	
NOMBRE DEL PROVEEDOR: CENTRO DE AUTOMATIZACION DE OFICINA, S.A DE C.V (CENTROMATIC)	NÚMERO DE CONVENIO MARCO: ONCAE-CM-IRC-007-2015
2. DATOS DEL PROVEEDOR	
DIRECCIÓN: Bulevard Suyapa , Edificio Lisboa, Contiguo al Hotel Alameda	
COLONIA:	NO. DE CASA:
AVENIDA:	CIUDAD: Tegucigalpa M.D.C.
CORREO ELECTRÓNICO: lgallegos@centromatic.hn	TELÉFONOS: (504) 22321190
3. DATOS DE LOS RESPONSABLES DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN	
NIVEL A	
Datos de la persona que atenderá las órdenes de compra de las instituciones y brindará la primera línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 24 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención B.	
NOMBRE: Lorens Janeth Aguilar Gallegos	NO. DE IDENTIDAD:
TELÉFONO: (504) 22321190 ext 1212	CELULAR:
CARGO: Asistente de Ventas	E-MAIL: lgallegos@centromatic.hn
NIVEL B	
Datos de la persona en la línea de atención B, a quien acudirá la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 48 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención C.	
NOMBRE: Darío Alexander Vare Velásquez	NO. DE IDENTIDAD:
TELÉFONO: (504) 22321190	CELULAR:
CARGO: Gerente Administrativo	E-MAIL: dvare@centromatic.hn
NIVEL C	
Datos de la persona en la línea de atención C, a quien acudirá la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención B. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 72 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención de la mesa de ayuda de la ONCAE.	
NOMBRE: Stewart C. Vare	NO. DE IDENTIDAD:
TELÉFONO: (504) 22321190	CELULAR:
CARGO: Gerente General y Representante Legal	E-MAIL: scvare@centromatic.hn

POR MEDIO DE LA PRESENTE SE CERTIFICA QUE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE FORMATO ES AUTÉNTICA Y PROPORCIONADA POR LOS PROVEEDORES.

TEGUCIGALPA, 22 DE SEPTIEMBRE DEL 2015.

OFICINA NORMATIVA DE CONTRATACION Y ADQUISICIONES DEL ESTADO

Formulario Único HC-003

FORMULARIO DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN DEL PROVEEDOR

1. GENERALES

NOMBRE DEL PROVEEDOR: ARRENDADORA COMERCIAL R Y H S DE R.L. DE C.V	NÚMERO DE CONVENIO MARCO: ONCAE-CM-IRC-005-2015
------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

2. DATOS DEL PROVEEDOR

DIRECCIÓN: Residencial Altos de Miraflores	
COLONIA: Colonia Miraflores Sur Bloque 40	NO. DE CASA: Casa 4114
AVENIDA: Calle 19	CIUDAD: TEGUCIGALPA
CORREO ELECTRÓNICO: joseacsa@yahoo.com	TELÉFONOS: (504) 22711091

3. DATOS DE LOS RESPONSABLES DE ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN

NIVEL A

Datos de la persona que atenderá las órdenes de compra de las instituciones y brindará la primera línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 24 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención B.

NOMBRE: José Abraham Barrientos Saucedá	NO. DE IDENTIDAD:
TELÉFONO: (504) 22711091	CELULAR: 99575054
CARGO: Ejecutivo de Ventas	E-MAIL: joseacsa@yahoo.com

NIVEL B

Datos de la persona en la línea de atención B, a quien acudirá la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención A. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 48 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención C.

NOMBRE: María Luisa Ramos Raudales	NO. DE IDENTIDAD:
TELÉFONO: (504) 22711091	CELULAR: 72157782
CARGO: Ejecutiva de Ventas	E-MAIL: acsahcotizaciones@gmail.com

NIVEL C

Datos de la persona en la línea de atención C, a quien acudirá la institución en el caso de no recibir respuesta o atención oportuna en la línea de atención B. Esta persona estará obligada a brindar una respuesta en las primeras 72 horas después de recibida la solicitud o la institución pasará a la línea de atención de la mesa de ayuda de la ONCAE.

NOMBRE: Maynel Patricia Casteñada Ardon	NO. DE IDENTIDAD:
TELÉFONO: (504) 22711091	CELULAR: 99732295
CARGO: Gerente General y Representante Legal	E-MAIL: maynelacsa@yahoo.com

POR MEDIO DE LA PRESENTE SE CERTIFICA QUE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE FORMATO ES AUTÉNTICA Y PROPORCIONADA POR LOS PROVEEDORES.

TEGUCIGALPA, 22 DE SEPTIEMBRE DEL 2015.