

# ***PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO***



## **CONSULTAS FRECUENTES SOBRE EL SISTEMA e-TENDERING**

PNUD Venezuela

# Preguntas frecuentes

## ¿Quién me puede brindar Asistencia Técnica?

Para cualquier problema técnico relacionado con el proceso de presentación de la oferta, por favor, póngase en contacto con la unidad de adquisiciones a través del email: [licitaciones.ven@undp.org](mailto:licitaciones.ven@undp.org) siguiendo las siguientes instrucciones:

- Asunto del email: colocar el cronológico del proceso o del event ID de la licitación en la que desee participar, seguido de la frase asistencia técnica y nombre de su empresa.
- En el texto o cuerpo del email indique el ID del evento y capturas de pantalla de los errores o mensajes que arroje el sistema
- Explicar una breve descripción de los pasos que realizó antes de encontrarse con el error o problema.

**Siempre prepare y presente su oferta con bastante antelación al plazo límite del evento para poder solucionar posibles problemas con tiempo.**

# Preguntas frecuentes

## **Se me ha bloqueado el usuario, ¿cómo lo puedo desbloquear?**

Escríbanos un email a [licitaciones.ven@undp.org](mailto:licitaciones.ven@undp.org) siguiendo las siguientes instrucciones:

- Asunto del email: colocar el cronológico del proceso o del event ID de la licitación en la que desee participar, seguido de la frase asistencia técnica o usuario bloqueado y nombre de su empresa.
- En el texto o cuerpo del email indique el ID del evento y captura de pantalla del mensaje de usuario bloqueado
- Explicar una breve descripción de los pasos que realizó antes de encontrarse con el error o problema.

# Preguntas frecuentes

**Recibí la confirmación de registro por correo electrónico, pero no puedo iniciar sesión en el Sistema. Dice que no reconoce el usuario o la contraseña.**

- Espere una hora desde el momento en el cual recibió el correo electrónico de confirmación e inténtelo de nuevo.
- Borre el historial de su navegador e inténtelo de nuevo.
- Asegúrese de que está usando el sitio web <https://etendering.partneragencies.org>. **No** haga clic en el vínculo que aparece en el correo electrónico de confirmación.
- Si el problema persiste, póngase en contacto con la unidad de licitaciones a través del email: [licitaciones.ven@undp.org](mailto:licitaciones.ven@undp.org) explicando detalladamente el error y anexando capturas de pantalla

# Preguntas frecuentes

## **¿Puedo cambiar la información de mis contactos en mi perfil?**

Sí. Puede cambiar la información de sus contactos en la pestaña “My bidder Profile” (Mi perfil de oferente) en el menú de la izquierda haciendo clic sobre la opción “Contacts” (Contactos). Aquí puede cambiar la información de contacto: nombre, correo electrónico, teléfono y demás, para todos los contactos registrados en su perfil. Puede también adicionar contactos o eliminar los que ya están registrados. Para más información, consulte la sección 5.2 de la guía de usuarios.

# Preguntas frecuentes

**No puedo adjuntar un documento, el sistema me arroja un mensaje de error que no entiendo.**

Asegúrese de que el nombre del documento no exceda los 60 caracteres e inténtelo de nuevo. Si el problema persiste, contacte a UNDP.

# Preguntas frecuentes

## **El sistema está lento y no responde muy bien, ¿qué puedo hacer?**

Intente cerrar su sesión e ingresar de nuevo. Adicionalmente, intente utilizar un navegador diferente.

# Preguntas frecuentes

## **Envié una oferta, ¿cómo puedo asegurarme de que fue recibida?**

Se enviará un correo electrónico de confirmación con copia de su oferta a la dirección de correo asociada con su cuenta en el sistema. No obstante, usted debe ingresar a su cuenta y verificar si en las ofertas enviadas y registradas en el sistema su oferta tiene el estado “posted” (publicado). Para más información, consulte la sección 2.3 de la guía de usuarios.

Gracias por haber asistido a esta reunión aclaratoria.

Para dudas sobre las partidas, cantidades, especificaciones técnicas o relacionadas con los Infocentros pueden dirigir por escrito su email a [licitaciones.ven@undp.org](mailto:licitaciones.ven@undp.org)

Recordar que en el asunto del mensaje va el cronológico del proceso para que podamos identificar a qué proceso refiere su consulta.