

Registro de incidencias

Instructivo



GENERACIÓN DE TICKETS DE CONSULTA

El portal de incidencias del sitio CONTRAT.AR y COMPR.AR da soporte para las consultas de los interesados en inscribirse y actualizar en el Registro Nacional de Constructores y Firmas Consultoras de Obras Públicas.

En la pantalla principal del sitio <https://contratar.gob.ar> encontrarán, en el menú superior, la opción “Atención al usuario”.

The screenshot shows the main page of the CONTRAT.AR portal. At the top left is the logo for 'CONTRAT.AR Portal Electrónico de Contratación de Obra Pública'. A navigation menu is located below the logo, with the following items: 'Institucional', 'Normativa', 'Constructores', 'Atención al usuario' (highlighted with a red box and a red arrow pointing to it), and 'Mapa de Obras'. To the right of the menu is an 'Ingresar' button. Below the menu, the date and time 'Miércoles 28 de Abril, 18:29:51' are displayed. The main content area features a large banner with the title 'Nuevo Sistema de Registro de Constructores' and a sub-headline 'A PARTIR DE LA PUBLICACIÓN DE LA DISPOSICIÓN 3/2021 ENTRA EN VIGENCIA EL NUEVO SISTEMA DEL REGISTRO NACIONAL DE CONSTRUCTORES'. Below this, there is a paragraph describing the updated system and a 'Consultar' button. At the bottom of the page, there are three dark grey buttons with white icons: a person icon labeled 'SOY CONSTRUCTOR', a magnifying glass icon labeled 'PROCESOS DE CONTRATACIÓN', and a document icon labeled 'BOLETÍN OFICIAL'.

En la opción “Envíenos por favor un ticket aquí”, presionando en la palabra “aquí” se dirigirán al sitio de incidencias.



Institucional Normativa Constructores Atención al usuario Mapa de Obras Ingresar

Miércoles 28 de Abril, 18:34:36

Home > Atención al usuario

Contáctenos

Mesa de Ayuda y Registro Nacional de Constructores

Envíenos por favor un ticket [aquí](#)

Formulario Alta de Usuarios CONTRAT.AR

En caso de que sea la primera vez que se accede deberán crearse un usuario.

Centro de ayuda

Iniciar sesión

Nombre de usuario

Contraseña

Iniciar sesión

Mantener iniciada la sesión

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

¿No tiene un inicio de sesión?
Registrarse para una cuenta a fin de generar y comentar solicitudes

[Registrarse para una cuenta](#)

Jira Service Desk (4.2.1) · Atlassian

IMPORTANTE

El usuario no es el mismo que se utiliza en CONTRAT.AR o en el sistema del Registro Nacional de Constructores. Es un usuario específico para esta aplicación, por ello si nunca enviaron un ticket, debe crearse un usuario.

Se solicitarán los siguientes datos:

Registrarse para una cuenta

Correo electrónico

Contraseña

Mostrar contraseña

Nombre completo

Por favor introduzca la palabra que se muestra debajo



[Registrarse](#)

[Volver a inicio de sesión](#)

Una vez creado el usuario se encontrarán con el siguiente sitio:

Centro de ayuda Incidencias

[Centro de ayuda](#)
Oficina Nacional de Contrataciones
Bienvenido. Puede generar una solicitud para la Oficina Nacional de Contrataciones a partir de las opciones proporcionadas.

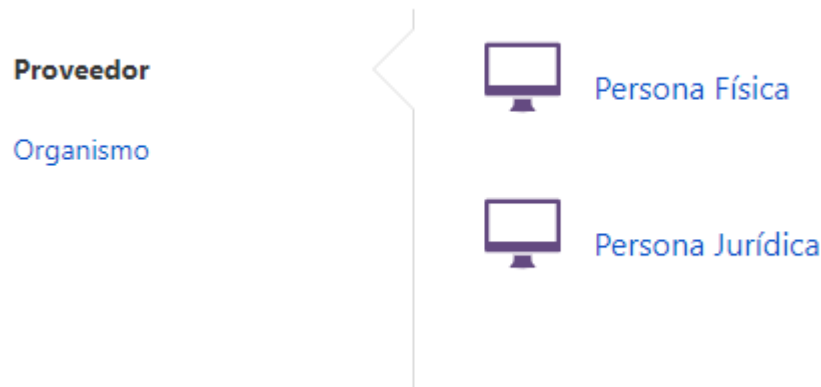
[Search help](#)

Proveedor
Organismo

- Persona Física
- Persona Jurídica

El sistema dará la opción de generar tickets tanto a Organismos Públicos, como a Proveedores (usuarios del Registro Nacional de Constructores).

Las empresas inscriptas en el RNCYFCOP ingresarán en “Proveedor” y clickearán de acuerdo al tipo de personería, Persona Física o Persona Jurídica.



Si por ejemplo se ingresa con el carácter de “Persona Jurídica”, nos va a aparecer un formulario, donde se solicitarán los siguientes datos:

- RESUMEN: título de la incidencia. Escribir brevemente cual es el inconveniente o consulta a realizar. Se solicita que este dato sea sumamente conciso y descriptivo.
- NOMBRE DE LA EMPRESA/ORGANIZACIÓN: consignar la razón social de la empresa, o nombre y apellido de la persona física. De tratarse de Personas Físicas, NO deben consignar el nombre de fantasía.
- CUIT DE LA EMPRESA/ORGANIZACIÓN: ingresar el CUIT del interesado. Se requiere que se complete obligatoriamente este dato para que el tratamiento sea más efectivo.
- MAIL INSTITUCIONAL: ingresar un email de contacto.
- TELÉFONO DE CONTACTO: consignar un número telefónico para que si el inconveniente resulta complejo y requiere que personal del Registro se contacte con la persona que está a cargo de la consulta realizada o inconveniente invocado.
- TIPO DE CONSULTA: se divide en las siguientes categorías:
 - a) Consulta, b) Requerimiento c) Problema/Error.Utilizar el c) sólo cuando posean algún inconveniente informático que necesiten reportar.
- TEMA Y SUBTEMA: En Tema, siempre indicar “Sitio CONTRAT.AR”. Es importante que coloquen esta etiqueta.
- DESCRIPCIÓN: describir el inconveniente a reportar, o la consulta que desean realizar.
- ADJUNTO: podrán adjuntar archivos o capturas de pantalla.

IMPORTANTE

Siempre que se reporte un error o inconveniente informático, deberán adjuntar captura de pantalla donde se visualice el problema que están experimentando. Sin esta documentación no se puede avanzar sobre la resolución del inconveniente.

Captura de pantalla no es lo mismo que una impresión desde el navegador, ya que la impresión no permite visualizar correctamente el formato del sitio web, y dar una respuesta puntual sobre el inconveniente que

están teniendo.



[Centro de ayuda](#) / [Oficina Nacional de Contra...](#)

Persona Jurídica

Resumen

Título descriptivo de su solicitud

Nombre de la Empresa/Organización

CUIT de la Empresa/Organización

Mail Institucional

Teléfono de contacto

Tipo de petición

Tema y Subtema

Descripción

Adjunto *(opcional)*

 Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o [navegar](#)

Una vez que se complete en su totalidad el formulario que se muestra arriba, se debe presionar en “Crear”, y con ello el ticket se habrá generado. Se verá de la siguiente manera:

 [Centro de ayuda](#) / [Oficina Nacional de Contra...](#) / [CONSD-86829](#)

Consulta sobre lo requerido en la observación notificada ABIERTO



Actividad

 **Instructivo Ticket** Recién ÚLTIMA
[OBSERVACION NOTIFICADA EN PDF.pdf](#) (3 kB)

Datos Recién

Nombre de la Empresa/Organización
CONSULTA REGISTRO S.A.

CUIT de la Empresa/Organización
0000000001

Mail Institucional
instructivoticket@gmail.com

Teléfono de contacto
0000000001

Tipo de petición
Consulta

Tema y Subtema
Sitio CONTRAT.AR

Descripción
Buenas tardes

Mi consulta es si debo presentar el balance corregido según la observación notificada, y vuelto a legalizar ante el Consejo Profesional de Ciencias Económicas.

Compartido con

-  Instructivo Ticket Creador
-  Mesa de Ayuda Comprar Responsable

[No notificarme](#)
[Compartir](#)

En la parte superior de la incidencia podremos visualizar el número del ticket, el cual se precede de un código. Siempre los tickets enviados al RNCYFCOP tendrán delante la palabra “CONSD-” y a continuación el número que se le asignó.

También podrán consultar los movimientos del ticket.



Centro de ayuda / Oficina Nacional de Contra... / CONSD-86829

Consulta sobre lo requerido en la observación notificada DERIVADO



Comentario sobre esta solicitud...



No notificarme

 Compartir

Actividad

El estado de la solicitud pasó a ser **Derivado**. Recién ÚLTIMA

El estado de la solicitud pasó a ser **En Tratamiento**. Recién

Compartido con

 Instructivo Ticket
Creador

 Reg. Constructores
Responsable

Recibirán la respuesta a la brevedad, y se les notificará al email del usuario que creó la incidencia. Se verá de la siguiente manera:

CONSD-86829 Consulta sobre lo requerido en la observación notificada Recibidos x



PABLO IGNACIO LESCANO <mayuda@gde.gob.ar>
para mí ▾

19:06 (hace 0 minutos)



PABLO IGNACIO LESCANO comentó:

Estimados

Deberán enviar el balance legalizado ante el Consejo Profesional de Ciencias Económicas ya que lo que se solicitó corregir requiere una rectificación.

Atte.

Mesa de Ayuda

Oficina Nacional de Contrataciones

Secretaría de Innovación Pública

Jefatura de Gabinete de Ministros

[Ver solicitud](#) · [Apagar las notificaciones de esta petición](#)

Esto está compartido con Instructivo Ticket.

Centro de ayuda, powered by [Jira Service Desk](#), sent you this message.

ATENCIÓN

El email recibido fue enviado por una casilla de emails de uso interno del sistema de incidencias, y se utiliza para notificaciones automáticas.

NO RESPONDER EL EMAIL. Si responden el mismo no obtendrán respuesta, debido a que no es una casilla destinada a recibir consultas.

Deberán ingresar, desde el botón inferior del email "Ver solicitud".

A continuación los llevará a iniciar sesión en el sistema de incidencias y allí podrán ver la respuesta y realizar una nueva consulta si así lo desean.

The screenshot shows a user interface for a ticket system. At the top, there is a breadcrumb trail: "Centro de ayuda / Oficina Nacional de Contra... / CONSD-86829". Below this is the title "Consulta sobre lo requerido en la observación notificada" with a "DERIVADO" tag. A text input field for "Comentario sobre esta solicitud..." is highlighted with a red arrow. To the right of the input field are buttons for "No notificarme" and "Compartir". Below the input field is an "Actividad" section showing a comment from "PABLO IGNACIO LESCANO" made "Hace 5 minutos" and marked as "ÚLTIMA". The comment text reads: "Estimados Deberán enviar el balance legalizado ante el Consejo Profesional de Ciencias Económicas ya que lo que se solicitó corregir requiere una rectificación." To the right of the activity section are buttons for "Compartido con" and "Instructivo Ticket Creador" and "Reg. Constructores Responsable".

Allí verán la misma respuesta, y si quieren podrán realizar un comentario, consultando alguna cuestión más.

Las nuevas consultas y respuestas sobre el mismo tema siempre se realizan de esta manera:

- 1) Se recibe la respuesta del RNCYFCOP por email.
- 2) Se ingresa al sitio de incidencias.
- 3) Se busca el ticket en cuestión.
- 4) Se realiza un nuevo comentario desde el sistema de tickets.

ACLARACIÓN

Por favor, se solicita **no generar más de 1 ticket reportando el mismo inconveniente** o realizando la misma consulta, o para realizar nuevas consultas sobre el mismo tema.

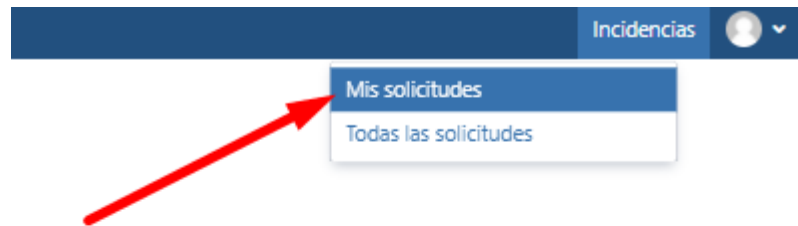
Todo lo que se trate del mismo tema se consulta sobre el mismo ticket, realizando nuevos comentarios sobre este..

El envío de múltiples tickets:

- No acelera la respuesta de parte del RNCYFCOP
- No brinda fluidez en la comunicación

BÚSQUEDA DE TICKETS Y REAPERTURA

En caso de querer buscar un ticket finalizado anteriormente, podrán hacerlo ingresando con su usuario y contraseña al sitio de Incidencias, y dirigiéndose arriba a la derecha a "Incidencias", y luego a "Mis solicitudes".



de Contrataciones

Encontrarán una serie de filtros para poder buscar por distintos criterios, y una vez encontrado el ticket, ingresar haciendo clic en el número del ticket.

Centro de ayuda
Incidencias

Export

Solicitudes cerradas Creado por mí Cualquier Tipo de pedido Buscar solicitudes

Tipo	Referencia	Resumen	Oficina de servicio	Estado	Solicitante
	CONSD-86829	Consulta sobre lo requerido en la observación notificada	Oficina Nacional de Contrataciones	RESUELTO	Instructivo Ticket

1-1 de 1

Por ejemplo, en la siguiente captura veremos un ticket que ya está resuelto y cerrado. Sin embargo se puede realizar un nuevo comentario para volver a hacer una consulta sobre el mismo tema y la Mesa de Ayuda reabrirá el mismo y lo derivará al Registro Nacional de Constructores para dar respuesta.

Centro de ayuda / Oficina Nacional de Contra... / CONSD-86829
Consulta sobre lo requerido en la observación notificada **RESUELTO**

Comentario sobre esta solicitud...

No notificarme

Compartir

Compartido con

Instructivo Ticket Creador

Reg. Constructores Responsable

Actividad

El estado de la solicitud pasó a **Resuelto** con resolución **Listo**. Hace 2 minutos **ÚLTIMA**

El estado de la solicitud pasó a ser **En Tratamiento**. Hace 2 minutos

PABLO IGNACIO LESCANO Hace 28 minutos
Estimados

Deberán enviar el balance legalizado ante el Consejo Profesional de Ciencias Económicas ya que lo que se solicitó corregir requiere una rectificación.

El estado de la solicitud pasó a ser **Derivado**. Hace 32 minutos

En caso de no obtener respuesta pasados unos días, o no ver movimiento en el ticket, y el tema requiere una rápida resolución, enviar un email consultando a la casilla: onregistrodeconstructores@jefatura.gob.ar. No se responderán consultas si no hay un ticket abierto, ni tampoco se dará una respuesta diferente a la obtenida por ticket.

En caso de tener más dudas sobre el tema consultado o reportado, o requerir más detalles, siempre deben comentar sobre el ticket.



www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/oficina-nacional-de-contrataciones-onc

Argentina **unida**

Oficina Nacional
de Contrataciones

Secretaría de
Innovación Pública



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina