## PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS PROVEEDORES PARA EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE COMPRAS (SRM 7.03)

**1 ¿No puede acceder al portal porque se ha caído la red de Canal o el servidor no está disponible?**
Deberá ponerse en contacto con el Soporte Técnico en el teléfono 91 5451392, Ext. 2220 en horario de L-V; 8:00 a 15:00, o mandar un correo electrónico a la siguiente dirección compras_srm@canal.madrid

**2 - ¿Tengo problemas con el navegador para acceder al sistema electrónico de compras del Canal de Isabel II?**
Los navegadores compatibles son:

### MICROSOFT INTERNET EXPLORER

| Navegadores Web | Sistema Operativo |
|---|---|
| Internet Explorer 9.0 | WINDOWS SRV 2008 R2/X64 64BIT |
| Internet Explorer 9.0 | WIN VISTA 32-BIT |
| Internet Explorer 9.0 | WIN VISTA 64-BIT |
| Internet Explorer 10 Desktop | WINDOWS SERVER 2012/X64 64BIT |
| Internet Explorer 11 Desktop | WINDOWS 7 32-BIT |
| Internet Explorer 11 Desktop | WINDOWS 7 64-BIT |
| Internet Explorer 11 Desktop | WINDOWS 8.1 32-BIT |
| Internet Explorer 11 Desktop | WINDOWS 8.1 64-BIT |
| Internet Explorer 11 Desktop | WINDOWS 10 32-BIT |
| Internet Explorer 11 Desktop | WINDOWS 10 64-BIT |
| Internet Explorer 11 Desktop | WINDOWS SRV 2012 R2/X64 64BIT |
| Internet Explorer 11 App | WINDOWS 8.1 32-BIT |
| Internet Explorer 11 App | WINDOWS 8.1 64-BIT |
| Microsoft Edge CBB | WINDOWS 10 32-BIT |
| Microsoft Edge CBB | WINDOWS 10 64-BIT |
| Microsoft Edge CBB | WINDOWS 10 MOBILE |

### GOOGLE CHROME

| Navegadores Web | Sistema Operativo |
|---|---|
| Google Chrome Release Cycle | WINDOWS 7 32-BIT |
| Google Chrome Release Cycle | WINDOWS 7 64-BIT |
| Google Chrome Release Cycle | WINDOWS 8 32-BIT |
| Google Chrome Release Cycle | WINDOWS 8 64-BIT |
| Google Chrome Release Cycle | WINDOWS 10 32-BIT |
| Google Chrome Release Cycle | WINDOWS 10 64-BIT |
| Google Chrome Release Cycle | MACOS 10.12 (SIERRA) |
| Google Chrome Release Cycle | OS X 10.11 (EL CAPITAN) |

Canal de Isabel II, S.A. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 34, NIF A86488087. Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

## FIREFOX

Copiar Ctrl+C

| Navegadores Web | Sistema Operativo |
|---|---|
| Firefox Ext.Support Rel.Cycle | WIN VISTA 32-BIT |
| Firefox Ext.Support Rel.Cycle | WIN VISTA 64-BIT |
| Firefox Ext.Support Rel.Cycle | WINDOWS 7 32-BIT |
| Firefox Ext.Support Rel.Cycle | WINDOWS 7 64-BIT |
| Firefox Ext.Support Rel.Cycle | WINDOWS 8 32-BIT |
| Firefox Ext.Support Rel.Cycle | WINDOWS 8 64-BIT |
| Firefox Ext.Support Rel.Cycle | WINDOWS 10 32-BIT |
| Firefox Ext.Support Rel.Cycle | WINDOWS 10 64-BIT |
| Firefox Ext.Support Rel.Cycle | RED HAT FEDORA 16 |
| Firefox Ext.Support Rel.Cycle | OPENSUSE 12.1 |

## APPLE SAFARI

| Navegadores Web | Sistema Operativo |
|---|---|
| Apple Safari on iOS | APPLE IOS 9 |
| Apple Safari on iOS | APPLE IOS 10 |
| Apple Safari on MACOS | MACOS 10.12 (SIERRA) |
| Apple Safari on MACOS | OS X 10.11 (EL CAPITAN) |

**3 ¿Cómo recuperar la clave o reiniciarla para homologarse?**

Cuando se inicia la pantalla de acceso del Portal de compras de proveedores aparece el botón “cambio de contraseña”, al pulsar este botón se inicia una nueva pantalla en la cual se puede recuperar el usuario, reiniciar la contraseña ó ambos, como se muestra:

Canal de Isabel II, S.A. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 34, NIF A86488087. Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

- Para recuperar el usuario debe rellenar la dirección de correo electrónico asociada a la persona de contacto del proveedor, Al pulsar sobre el botón “Recuperar usuario” recibirá un correo con la información del usuario.

- Para recuperar la contraseña, debe rellenar el usuario asociado a la persona de contacto del proveedor, y pulsar sobre el botón “Reiniciar contraseña”, y recibirá un correo con la contraseña.

- Para recuperar el usuario y reiniciar la contraseña, debe rellenar la dirección de correo electrónico asociada a la persona de contacto del proveedor y pulsar sobre el botón “Recuperar usuario y reiniciar contraseña”, y recibirá un correo con la información del usuario y la nueva contraseña de acceso.

### 4 ¿Cómo puedo ser proveedor suministrador de productos para el Canal de Isabel II?

En la página web del Canal de Isabel II, encontrará toda la información necesaria para que pueda convertirse en proveedor de Canal. Adjuntamos el documento de invitación:

INFORMACIÓN PARA HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES EN EL CANAL DE ISABEL II S.A.

Para Canal de Isabel II, la calidad se convierte en el objetivo prioritario, en el que las decisiones sobre ella forman parte del conjunto de estrategias y objetivos propios de la Empresa y en la que compras y sus proveedores tienen una participación muy activa, mejorando la eficacia en los procesos y generando beneficios para ambos.

Detallamos los pasos a seguir en nuestra web  www.canaldeisabelsegunda.es:

- Proveedores – Registro y documentación.

En esta sección encontrará toda la información relativa a la gestión de aprovisionamiento de los suministros efectuados por contratación menor sujetos siempre a los límites máximos legales establecidos para esta tipología de contratos (contratos menores). El Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2000) que la entidad tiene implantado, nos obliga al reto de «evaluar y seleccionar los proveedores de acuerdo con los requisitos marcados y establecer los criterios de selección, evaluación y reevaluación necesarios».

Si su empresa está interesada en ser proveedor de dicha clase de suministros para Canal de Isabel II, deberá remitirnos toda la documentación necesaria para gestionar la denominada «Homologación de proveedor de suministros». Así, y como primer paso para poder tramitar su alta en nuestra base de datos, deberá remitirnos un breve cuestionario con los datos de su empresa, siempre que esta supere los 50 puntos exigidos.

Canal de Isabel II, S.A. podrá solicitar a los proveedores toda la información acreditativa que dé soporte a los datos facilitados en el cuestionario de homologación.

El objetivo de esta homologación es el de reducir los riesgos de la compra y maximizar el valor de lo adquirido.

Sí su empresa está registrada en RePro (Registro de Proveedores del Sector del Agua, Gas y Electricidad), solo tiene que remitirnos el número de registro del que ustedes ya disponen.

Canal de Isabel II, S.A. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 34, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

### 5 ¿Cómo imprimir la oferta presentada en el sistema Electrónico de Compras?

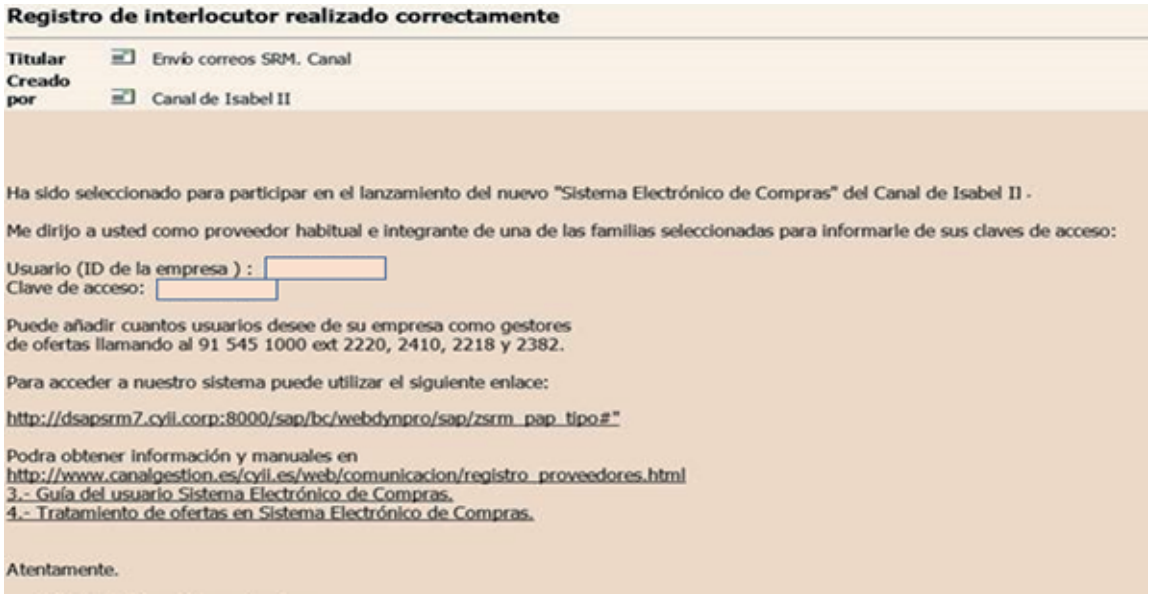
El programa está especialmente diseñado para el ahorro en el consumo de papel, por lo que la opción de imprimir directamente no está contemplada en el sistema.

Usted puede acceder al botón de "previsualización" para visualizar los datos de la oferta presentada; al pulsar sobre este botón se inicia una ventana para preguntar si desea Guardar ó Abrir la oferta en formato PDF, como se muestra:

La oferta se podrá guardar en formato electrónico donde desee, aunque siempre tendrá acceso a ella en la aplicación.

### 6 ¿Cómo me informan qué he sido homologado para suministrar productos al Canal de Isabel II?

Desde el Área de Compras accedemos a la aplicación de "Selección de Proveedores" y procedemos a comprobar que la información facilitada por usted es correcta y contiene todos los documentos probatorios solicitados. Si todo es correcto, recibirá una notificación por correo electrónico dándole la bienvenida al sistema, de lo contrario recibirá un correo para que corrija los datos facilitados.



**Registro de interlocutor realizado correctamente**

**Titular** Envío correos SRM. Canal
**Creado por** Canal de Isabel II

Ha sido seleccionado para participar en el lanzamiento del nuevo "Sistema Electrónico de Compras" del Canal de Isabel II -

Me dirijo a usted como proveedor habitual e integrante de una de las familias seleccionadas para informarle de sus claves de acceso:

Usuario (ID de la empresa ) :
Clave de acceso:

Puede añadir cuantos usuarios desee de su empresa como gestores de ofertas llamando al 91 545 1000 ext 2220, 2410, 2218 y 2382.

Para acceder a nuestro sistema puede utilizar el siguiente enlace:

http://dsapsrm7.cyii.corp:8000/sap/bc/webdynpro/sap/zsrm_pap_tipo#"

Podra obtener información y manuales en
http://www.canalgestion.es/cyii.es/web/comunicacion/registro_proveedores.html
3.- Guía del usuario Sistema Electrónico de Compras.
4.- Tratamiento de ofertas en Sistema Electrónico de Compras.

Atentamente.

### 7 ¿Cómo visualizar las categorías que tengo asignada en el registro de proveedores y no puede acceder a visualizar sus datos?

Usted, en todo momento tiene acceso a toda la información facilitada por su compañía, al pulsar sobre el botón de "mis datos" , además de poder modificar sus datos en cualquier momento que lo desee utilizando el botón de "modificar mis datos" .

### 8 ¿Cómo localizo una licitación a la cual he sido invitado en el Sistema Electrónico de compras?

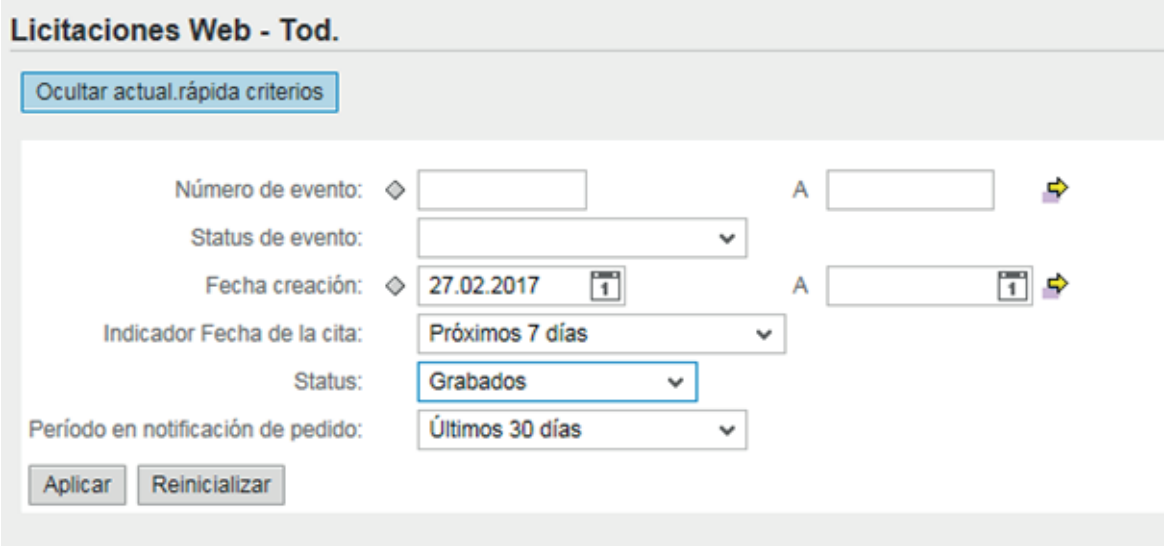
Deberá acceder a la pestaña "mis ofertas" en el portal de proveedores.

En el botón mis ofertas, le aparecerán todas las licitaciones a las que usted ha sido invitado como proveedor por parte del Canal de Isabel II.

Al acceder le aparecen las siguientes consultas activas:
- Licitaciones Publicadas (licitaciones activas).
- Licitaciones Finalizadas (licitaciones que han culminado el plazo de presentación de ofertas).
- Licitaciones Concluidas (licitaciones cuyo flujo de compras ha terminado).
- Todas a las que se ha invitado (resumen de todas las licitaciones).

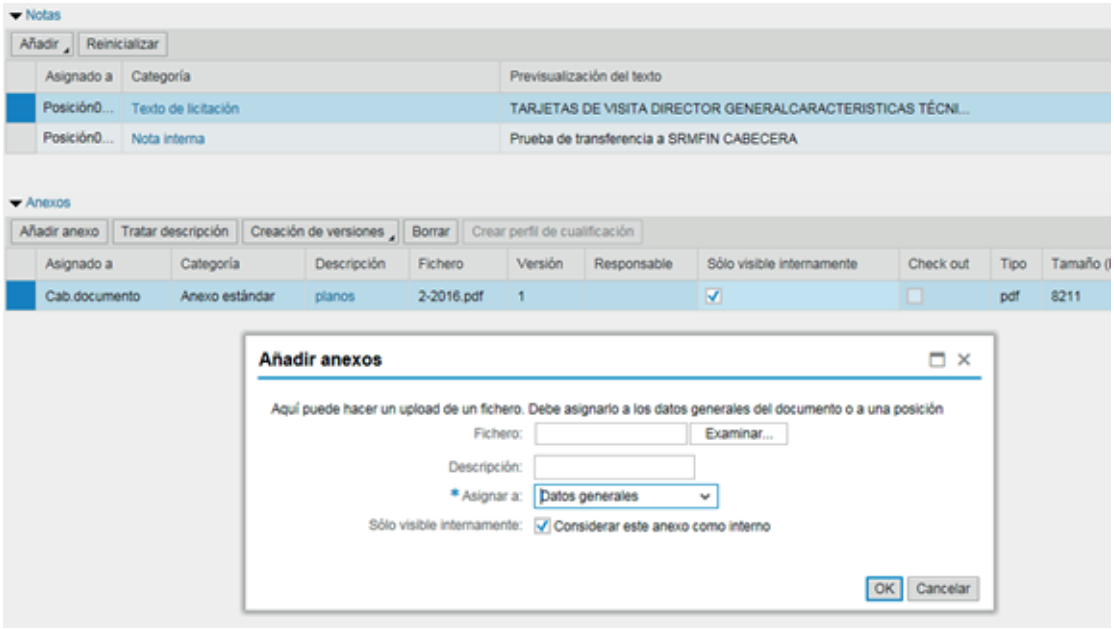
Canal de Isabel II, S.A. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 34, NIF A86488087. Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

Además, podrá realizar filtros para un mejor tratamiento de sus ofertas, al pulsar sobre el botón "Vis. actualización rápida criterios", y se abre la siguiente ventana:




## 9 ¿Dónde puedo ver o introducir la información de los anexos de la licitación?

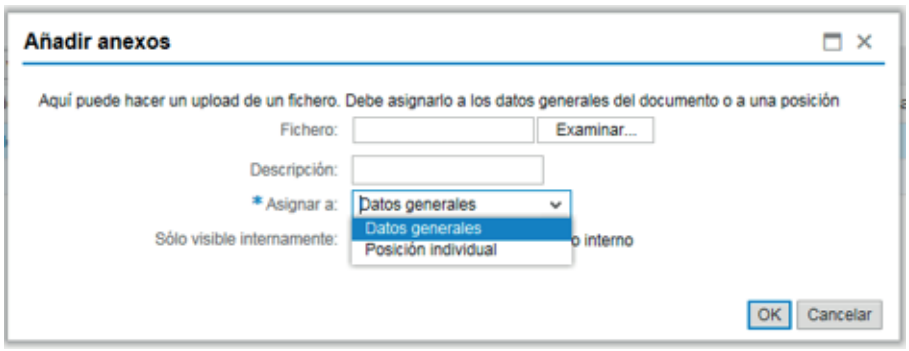
Al crear o modificar una oferta los anexos incluidos en la cabecera o detalle de la licitación se encuentran en la pestaña de "Notas y Anexos", como se muestra:




Canal de Isabel II, S.A. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 34; NIF A86488087; Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

Todas las notas realizadas por usted o el Canal están en la pestaña superior de “Notas”.
Todos los anexos realizados por usted o el Canal están en el apartado inferior de “Notas”.

Los anexos pueden ser a nivel de la licitación (datos generales) o a nivel de una posición individual concreta de la licitación:




**10 ¿Puedo tratar una licitación si se ha vencido el plazo de presentación de oferta?**
Cuando una licitación ha vencido ya no podrá acceder a ella a menos que hubiese quedado desierta, en cuyo caso se ampliará la fecha para ofertar dicha licitación y se reenviará a todos los licitadores el nuevo periodo de vencimiento de la licitación.

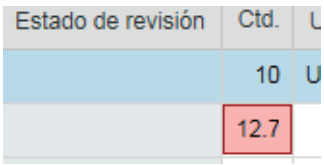
**11 ¿Cómo puedo crear una oferta de la licitación a la que he sido invitado?**
Deberá acceder a la información registrada en el Manual de usuario de “Mis ofertas” que se encuentra en la página web del Canal en el apartado de proveedores.

También podrá situarse en el icono de Ayuda y obtener la misma información.

**12 ¿He introducido mal el precio poniendo punto como separador de decimales?**
Sólo admite dos decimales y siempre se indicarán con coma. La aplicación mostrara el error en color rojo, y mostrara el motivo del error

si ha introducido 12.70 o

si ha introducido 12,785




IMPORTANTE: Todos los motivos de errores se muestran en la parte superior de la pantalla.

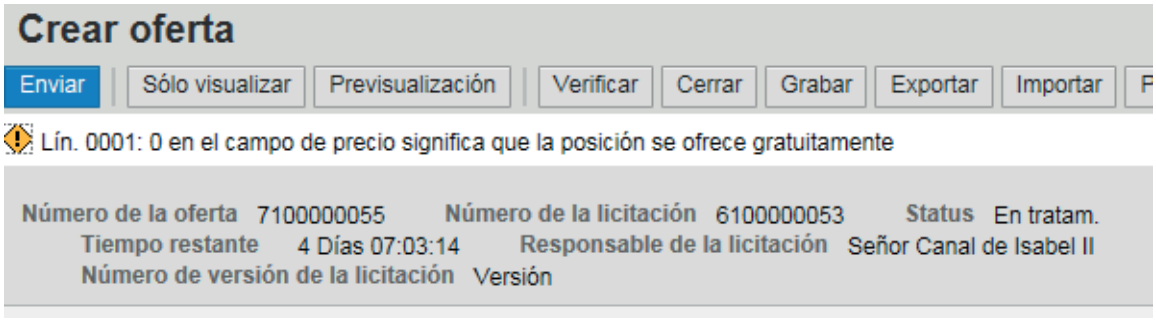
**13 ¿Dónde pongo los portes para incluirlos en la oferta?**
Se debe añadir el importe de los portes, incluido en el precio del material solicitado.

**14 ¿Cómo puedo verificar que la oferta no tiene ningún error?**
Deberá pulsar el botón “verificar” y el sistema le informará en la parte superior de todas las incidencias detectadas en su oferta.

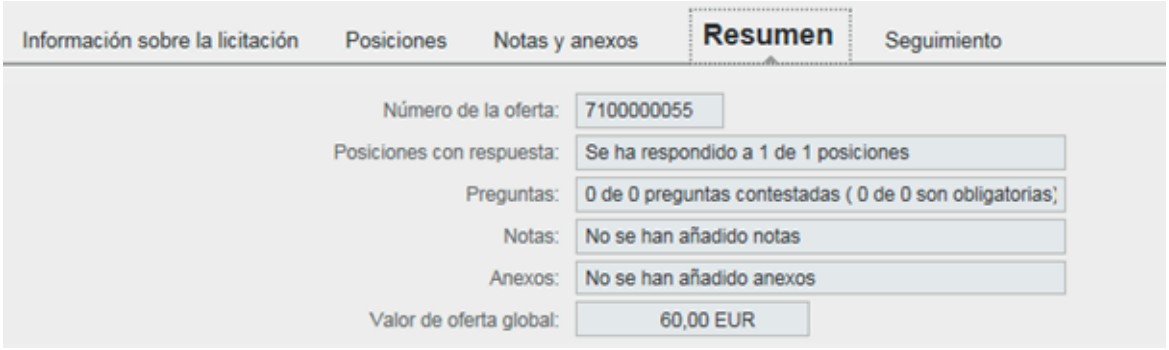
Dependiendo del color, los mensajes pueden ser:

- Aviso: Se admite
- Error: No se admite
- Correcta: Se admite

Canal de Isabel II, S.A. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 34, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.




También puede verificar en la pestaña "resumen" si he cumplido con todos los requisitos.

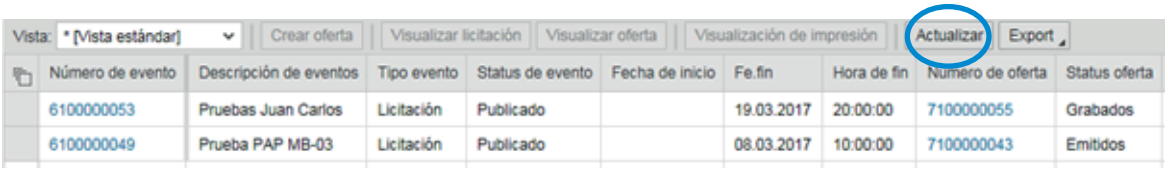



**15 ¿Debo introducir el precio con el IVA incluido?**

Los precios indicados deberán ir siempre sin IVA.

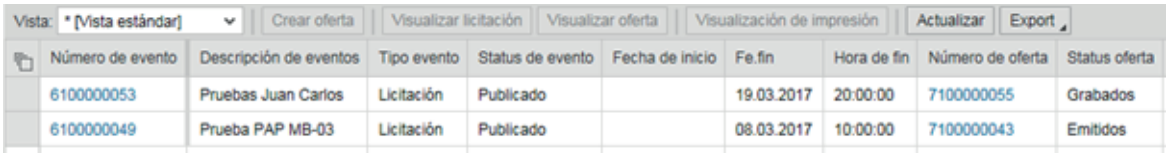
**16 El sistema no me muestra los datos introducido de la oferta.**

El sistema no actualiza de forma automática cuando vuelve de crear su oferta, por eso es aconsejable siempre verificar que los datos se han grabado correctamente pulsando el botón "actualizar". De esta forma podrá ver su número de oferta junto a la licitación:



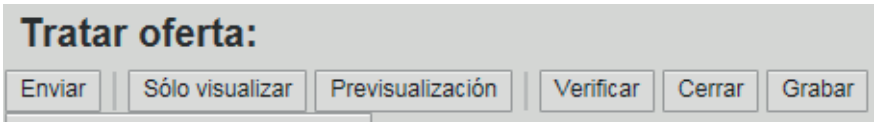

**17 ¿Cómo puedo modificar una Oferta?**

Si, usted puede modificar su oferta tantas veces como desee, hasta que finalice el plazo y la hora establecidos para su cierre.




**18 - ¿Cómo envío o presento mi oferta?**

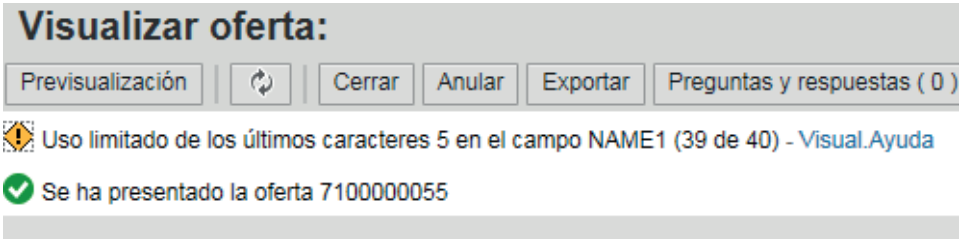
Pulsar el botón de "ENVIAR" dentro de su oferta en la parte superior. Si ya ha grabado la oferta debe pinchar el botón de "TRATAR" para que aparezca activo el botón de "ENVIAR".




Canal de Isabel II, S.A. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 34, NIF A86488087. Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

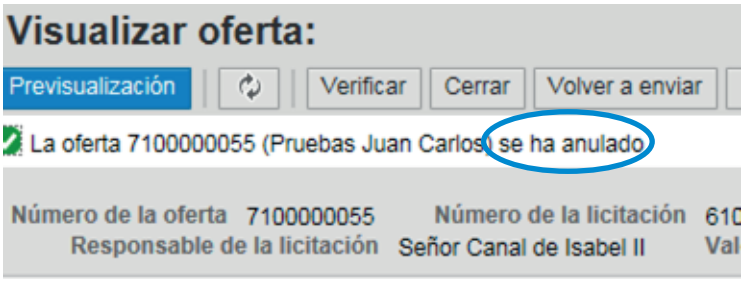
Para proceder al envío de la oferta:
- Pulse “Verificar” y compruebe que la oferta no tenga errores.
- Pulse “Grabar” si desea guardar la oferta, sin enviarla a Canal de Isabel II.
- Pulse “Enviar” si desea remitir su oferta a Canal de Isabel II.

Al enviar le informará que ha presentado la oferta.




**19 ¿Puedo anular una oferta presentada?**

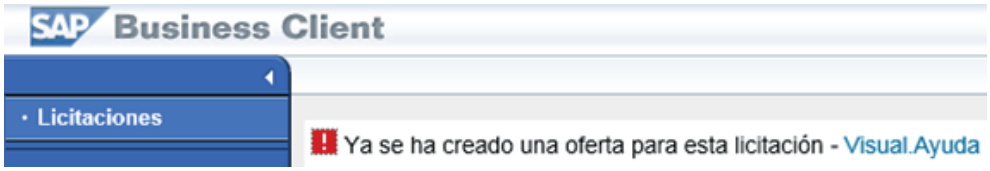
Deberá visualizar su oferta y pulsar el botón de “anular” dentro de su oferta. El sistema le informará que su oferta ha sido anulada.



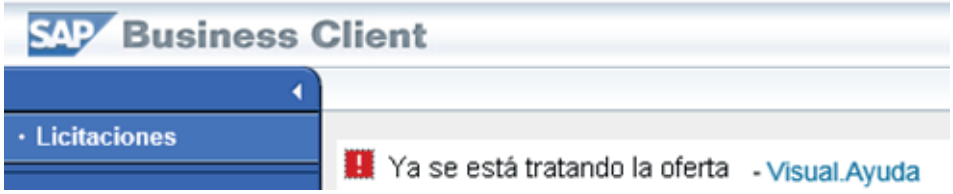

Vuelva a la pantalla de “Mis Oferta” y actualice el informe. Como puede ver, su oferta se ha Retirado.

**20 ¿No puede acceder a Terminar la Oferta porque la oferta se está tratando?**

Si por algún motivo le ha caducado la sesión del navegador o se ha cerrado de forma inesperada la página Web para crear ofertas, y cuando accede de nuevo aparece el siguiente mensaje:




O el siguiente mensaje:




En este caso se ha quedado bloqueada la oferta y es necesario liberarla para poder tratarla, para ello deberá ponerse en contacto con el Soporte Técnico en el teléfono 91 5451392, extensión 2220 en horario de L-V; 8:00 a 15:00, o mandar un correo electrónico a la siguiente dirección: compras_srm@canal.madrid

Canal de Isabel II, S.A. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 34, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.