



# Preguntas Frecuentes

## Proceso de registro y solicitud de cupos

Dirección Nacional de Capacitación

Abril - 2019

## Antecedentes

---

La Dirección Nacional de Capacitación, con el fin de optimizar los procesos institucionales internos, especialmente en lo que corresponde a la solicitud, asignación, registro de participantes en los eventos de Capacitación, emprendió el reto de desarrollar una plataforma tecnológica que facilite los procesos de gestión administrativa, la misma que está operativa.

Por lo cual a partir de enero de 2019, *las solicitudes de cupos se **receptarán únicamente mediante el uso de la plataforma de la Contraloría (cgeCapacita)***. Las solicitudes de cupos enviadas en formato impreso o digital (correos, Quipux, etc.) no serán atendidas; al no cumplir lo establecido en el reglamento interno de asignación de cupos que establece se lo debe hacer única y exclusivamente en la plataforma de la Contraloría General del Estado.

Las instituciones públicas, al igual que las personas particulares, deben solicitar la activación del uso de la opción de Capacitación dentro de los Sistemas en Línea brindados por la Contraloría General del Estado, proceso explicado en el Instructivo de Solicitud y Asignación de Cupos.

## Preguntas frecuentes

---

*Al intentar generar el acuerdo de uso de medios no me aparece la ventana indicada en el instructivo.*

La razón de esto, es porque no están activadas las ventanas emergentes. Revisar en el instructivo como activar las ventanas emergentes.

*No me aparecen algunos servidores en un curso al cual deseo inscribirlos*

Existen 2 razones principales

1. Los servidores ya han aprobado ese evento en los últimos años y aún está vigente el evento.
2. Los servidores están asignados al mismo evento en alguna otra fecha, sea anterior o posterior en el año actual.

*Soy persona particular y tengo un acuerdo de uso de medios, debo registrar un nuevo acuerdo*

Si usted es una persona natural y tiene un acuerdo vigente, no necesita generar un nuevo acuerdo, debido a que la opción de capacitación se activa automáticamente para las personas naturales.

*Al tratar de generar un acuerdo y poner un correo electrónico me indica que el correo ya existe*

Esto se debe a que la infraestructura tecnológica de la Contraloría, valida la unicidad de los correos, por lo tanto no se puede utilizar un mismo correo para más de un servicio.

***¿Pueden tener más de una persona acceso a los cupos de mi entidad, es decir 2 o más personas autorizadas para el manejo de cupos?***

El sistema permite registrar más de una persona para que tenga acceso a los cupos, en este caso para las instituciones ***se recomienda en lo posible crear un correo específico para capacitación***. Ejm: ***capacitacion@NombreInstitucion.gob.ec*** de esa manera los cupos no dependen del correo de una persona específica, debido a que si se cambia de responsable de capacitación, únicamente se le da clave del nuevo correo a la persona y no es necesario generar un nuevo acuerdo cada que exista un cambio de responsable.

***Presenté el acuerdo, pero al momento de ingresar el aplicativo no me aparece la información que indica en el instructivo.***

Esto se debe a un error en el registro de su institución en la Infraestructura Tecnológica de la Contraloría, debe comunicarse con mesa de ayuda al (02) 3987100 Ext. 87000.

***Tengo registrado participantes en un evento, ¿puedo cambiarlos luego de asignados?***

Si es posible realizar el cambio de participantes, siempre y cuando los mismos no hayan sido matriculados en el aplicativo.

Para cambiar, debe primero quitar la selección en la persona o personas a quitar, clic en el botón <Inscribir>, luego seleccionar a la persona(s) que va(n) a remplazar a las quitadas anteriormente, clic en el botón <Inscribir>.

***¿Puedo pedir los cupos para una fecha específica?***

Esto es posible únicamente para personas particulares y servidores de la Contraloría.

**Para las instituciones**, en la solicitud de cupos, en el campo observación, pueden poner un comentario de la fecha de preferencia de los cupos, la cual podrá ser atendida, siempre y cuando exista disponibilidad de cupos en dicho evento.

***¿Puedo pedir cupos para diferentes cursos en una única solicitud?***

Si es posible, en realidad es lo recomendable, de esa manera es más fácil realizar el seguimiento de las solicitudes por el número.

***¿No me aparece una solicitud?***

Lo más probable es que únicamente creó la solicitud y nunca la envió. Debe dar clic en el botón <Enviar>, luego de lo cual aparece la solicitud al equipo de asignación.

***¿Por qué mi solicitud aparece como estado solicitado?***

Esto se debe a que aún no ha sido atendida y está en lista de espera.

***¿En cuánto tiempo mi solicitud es atendida?***

El tiempo de atención varía de la cantidad de solicitudes en lista de espera, generalmente se atienden de 2 a 10 días laborables.

*Han pasado más de 10 días desde mi ingreso de pedido de cupos y/o el curso está a pocos días de empezar, ¿Por qué no me asignan el cupo?*

Esto puede deberse a que los eventos ya llegaron al límite de cupos, por lo tanto no se puede proceder a la asignación. En el caso, de ser particular, puede ingresar una nueva solicitud para otra fecha.

Puede ser que la cantidad de solicitudes en lista de espera de atención supere a lo normalmente atendido por el equipo de asignación.

*¿Qué pasa si no utilicé los cupos asignados, puedo volver a solicitarlos nuevamente?*

Si usted no utiliza los cupos asignados, ese dato se va registrando en la estadística de su usuario/entidad, lo cual será considerado para futuras asignaciones, en función del nivel de cumplimiento se asignarán los futuros cupos, así como la prioridad de asignación de los mismos.

*¿Por qué es necesario actualizar mis datos personales?*

Esto permite garantizar que los datos de los participantes estén correctos, además de constituirse en un mecanismo complementario del interés real del participante de tomar el curso.

*¿En dónde actualizo mis datos personales?*

Lo puede realizar en la siguiente dirección:

**<https://servicios.contraloria.gob.ec:4443/capacita/participante/login.aspx>**

Le va a pedir un usuario (correo electrónico registrado) y contraseña (número de cédula registrada)

A continuación le envía un PIN (numérico de 6 dígitos) a su correo electrónico, el mismo que lo debe ingresar en la pantalla en la cual se le requiere el mismo.

*¿Qué pasa si no actualizo mis datos personales?*

No es posible matricularse en el curso, por lo tanto no podrá participar en el mismo si no cumple ese proceso.

*¿Me pide ingresar un PIN al querer actualizar mis datos, donde llega?*

El PIN le va a llegar al correo electrónico registrado, en caso de no visualizarlo en la Bandeja de Entrada, chequear en SPAM o en Correo no deseado.

*¿Cuál es la vigencia del PIN?*

El código enviado es un número aleatorio de 6 dígitos, que tiene una duración de 10 minutos a partir de la generación del mismo.

*¿Por qué se necesita ingresar el PIN?*

Se implementó esta funcionalidad, con el fin de proteger la información registrada por los participantes.

*¿Qué pasa si tengo mal registrado mis datos de acceso?*

Si está registrado desde una entidad, debe pedirle a la persona responsable de administrar los cupos de Capacitación que corrija los datos, dentro de la lista de servidores de su entidad.

Si es particular, es necesario modificar su acuerdo y volver a presentarlo en la Contraloría.

*Mi entidad me inscribió a un evento, pero con un correo equivocado, ¿Cómo debo proceder?*

Debe comunicarse con el equipo de asignación de cupos, indicando su número de cédula, para que le cambien el correo en el evento. Cabe indicar que en caso de existir ese inconveniente se debe actualizar el correo para cada curso en el cual se le asignaron cupos antes de que se corrigiera el error.

## Consultas adicionales

---

Puede contactarse a

(02) 3987100 Ext. 27922, Ing. Jorge Reyes – Dirección Nacional de Capacitación.

(02) 3987100 Ext. 87000, Mesa de ayuda - para problemas en el sistema.