



# Programa para un Gobierno Cercano y Moderno

**Ejercicio de Participación Ciudadana 2014**  
*CICY*

**Julio 2, 2014.**



## Proceso de Inscripción Programa de Educación Continua

PROPUESTAS DE LOS ACTORES SOCIALES	RESPUESTAS DE LA INSTITUCIÓN
<p>1.- Darle seguimiento puntual del proceso de inscripción a los participantes del curso, desde que solicitan información hasta que confirman su inscripción.</p>	<p><b>1.- Respuesta genérica:</b></p> <p>a) Se suscribe la propuesta: Se propone darle seguimiento puntual a los requerimientos de información de los cursos que se imparten en el Programa de Educación continua tanto de manera personal, telefónica o por correo electrónico, así como del proceso de inscripción a los mismos.</p> <p><b>2.- Compromiso de la Institución:</b></p> <p>Darle seguimiento puntual a las solicitudes de información de los cursos que se imparten a través del Programa de Educación Continua hasta el momento que confirman su inscripción, así como también agregar la opción de solicitud de información dentro de la página de internet donde se muestran los cursos de dicho programa.</p> <p><b>Fecha de cumplimiento:</b> 30 de septiembre de 2014</p> <p><b>Medio de verificación:</b> Página de internet: <a href="http://www.cicy.mx/educacion-continua/contacto">http://www.cicy.mx/educacion-continua/contacto</a></p> <p><b>3.- Detalle del compromiso:</b></p> <p>A partir de la propuesta efectuada, se realiza un seguimiento puntual, realizando los registros de</p>

	<p>información a través de un formato en Excel, donde se llevan a cabo los registros de las solicitudes atendidas tanto de forma personal, telefónica, así como electrónica, efectuada ya sea por correo electrónico o a través de la página de internet institucional del programa de educación continua.</p> <p><b>4.- Comentarios adicionales:</b></p> <p>se puede recibir solicitudes de información para darle seguimiento en la liga: <a href="http://www.cicy.mx/educacion-continua/contacto">http://www.cicy.mx/educacion-continua/contacto</a></p> <p><b>COMPROMISO CUMPLIDO.</b></p>
<p>2.- Para el caso del seguimiento y de la cancelación en su caso, manejar los tiempos de respuesta adecuadamente, es decir, para el solicitante de información de un curso determinado, contestarle cuando mucho 24 hrs. después de recibir la solicitud. Para el caso de la cancelación del curso, avisarle al interesado inscrito local o nacional si no se llenó el cupo mínimo, con 15 días de anticipación, y si es participante internacional avisarle mínimo con 3 semanas de anticipación.</p>	<p><b>1.- Respuesta genérica:</b></p> <p>b) <b>Se suscribe la propuesta parcialmente:</b> Es importante mencionar que aunque se proporciona la respuesta a las solicitudes de información con respecto a los cursos que se imparten en el programa y al proceso de inscripción en máximo 24 horas posteriores a la recepción de dicha solicitud y, para el caso de cancelación de un curso por no cubrir el mínimo de participantes inscritos, se les avisa a los que se inscribieron a más tardar dos semanas antes de que dé inicio el curso si es participante nacional y con 3 semanas de anticipación a los participantes internacionales; dichas políticas se tienen que actualizar en el reglamento institucional del programa de cursos de educación continua.</p>

## 2.- Compromiso de la Institución:

Dar respuesta al ciudadano participante a los cursos del programa de educación continua de la institución en los tiempos acordados a partir de las observaciones ciudadanas, modificando las políticas pertinentes en el reglamento del programa de educación continua, y en la página de internet de dicho programa.

**Fecha de cumplimiento:** 27 de octubre de 2014 para la página de internet. Y 29 de Mayo de 2015 para el reglamento del programa de educación continua, ya que dichas modificaciones tienen que ser aprobadas por los consejos académicos y administrativos pertinentes, así como por el Órgano de Gobierno de la Institución.

**Medio de verificación:** página de internet:

<http://www.cicy.mx/educacion-continua/politicas>

## 3.- Detalle del compromiso:

Se realizó en el sitio web del programa de educación continua las adecuaciones de las políticas relacionadas con el tiempo de atención a las personas que se inscriban y se cancele el curso por no cumplir con el cupo mínimo de inscritos, quedando pendiente las modificaciones en el reglamento del programa de educación continua de la institución hasta que se apruebe por las instancias



	<p>pertinentes.</p> <p><b>4.- Comentarios adicionales:</b></p> <p>Es importante mencionar que aunque se hayan realizado los cambios de manera interna a la información publicada en la página de educación continua, tienen que aprobarse por normatividad en el reglamento del programa, por nuestro órgano rector, el cual sesiona aproximadamente hasta abril o mayo del 2015.</p> <p><b>COMPROMISO PARCIALMENTE CUMPLIDO.</b></p>
<p>3.- Para el caso de los cursos que no se impartan y se puedan volver a ofertar en otra fecha, se maneje una cartera de interesados para darle seguimiento, por si les interesa inscribirse más adelante, hasta llenar el cupo mínimo del respectivo curso.</p>	<p><b>1.- Respuesta genérica:</b></p> <p>a) se suscribe la propuesta: De acuerdo al registro de las solicitudes de información que se realizan por los distintos medios (por correo electrónico, telefónicamente o de manera personal visitando nuestras oficinas) de los cursos que se imparten en el programa de educación continua así como del proceso de inscripción, dicha información se usa posteriormente para avisarles de manera oportuna, si es que se posponen a una nueva fecha, y se les envía nuevamente toda la información para que se inscriban los que así lo deseen a dicho curso.</p> <p><b>2.- Compromiso de la Institución:</b></p> <p>Dar seguimiento a las solicitudes de información de los cursos del programa de educación continua, que no fueron abiertos por no cubrir el cupo mínimo de inscritos, y que se pospusieron</p>



	<p>a una nueva fecha, enviándoles la información con las nuevas fechas de los cursos. Fecha de cumplimiento: a partir del 30 de septiembre de 2014 Medio de verificación: correo electrónico al solicitante</p> <p><b>3.- Detalle del compromiso:</b></p> <p>Enviar correo electrónico y/o llamada telefónica al participante registrado y que se pospuso su curso a una nueva fecha para determinar si se va a inscribir o nó. Así mismo se le envía la liga web con la información actualizada del curso.</p> <p><b>4.- Comentarios adicionales:</b></p> <p>Para verificar la información actualizada de las fechas de los cursos que se impartan a través del programa de educación continua ir a la liga: <a href="http://www.cicy.mx/oferta-educativa/cursos-talleres">http://www.cicy.mx/oferta-educativa/cursos-talleres</a></p> <p><b>COMPROMISO CUMPLIDO.</b></p>
<p>4.- Para el caso del formato de inscripción, en el punto 1, de la información adicional, cambiar la fecha máxima de entrega de toda la documentación para estar inscrito, para que coincida con la fecha de las políticas del programa de educación continua, es decir, <b>entregar la documentación de inscripción a más tardar con 15 días de anticipación al inicio del curso, porque después de esa fecha, para los que deseen participar en el curso, el costo de inscripción</b></p>	<p><b>1.- Respuesta genérica:</b></p> <p>a) se suscribe la propuesta: De acuerdo a los cambios solicitados en el formato de inscripción, se efectuaron y se actualizó dicho formato para su distribución tanto de manera personal, electrónica por correo electrónico y a través de la página web del programa de educación continua.</p>



<p><b>tendrá un recargo del 10%, siempre y cuando exista cupo según el máximo establecido.</b></p> <p>Asimismo en el punto 3, datos para la solicitud de la factura correspondiente al pago de inscripción, solicitaron se agregue el rubro de concepto de la factura, en donde se especifiquen las siguientes opciones a escoger: Inscripción al curso “nombre del curso” que se imparte del “25 al 27 de junio”, por ejemplo; o asistencia al curso, o participación al curso “nombre” del participante “nombre”.</p>	<p><b>2.- Compromiso de la Institución:</b></p> <p>Actualizar el formato de inscripción de acuerdo a la propuesta solicitada por los actores sociales. Fecha de cumplimiento: 30 de septiembre de 2014 Medio de verificación: correo electrónico a los usuarios solicitantes de información de inscripción y a través de la página web: <a href="http://www.cicy.mx/oferta-educativa/cursos-talleres">http://www.cicy.mx/oferta-educativa/cursos-talleres</a></p> <p><b>3.- Detalle del compromiso:</b></p> <p>Se actualizó el formato de inscripción a los cursos del programa de educación continua y se subió a la página web para que pueda ser consultado y descargado si así lo desea el usuario que requiera inscribirse a los cursos.</p> <p><b>4.- Comentarios adicionales:</b></p> <p>A continuación le proporciono la liga tanto para su consulta como para bajarlo para el proceso de inscripción a un curso de educación continua: <a href="http://www.cicy.mx/educacion-continua/contacto">http://www.cicy.mx/educacion-continua/contacto</a></p> <p><b>COMPROMISO CUMPLIDO.</b></p>
<p>5.- Por otro lado se mencionó que sería bueno para el ciudadano, que se contemple ampliar la opción de pagos de inscripción a los cursos, agregando el pago con tarjeta de crédito o débito, aunque sea de manera presencial, y si se tiene que cobrar alguna comisión por ello, notificarle al</p>	<p><b>1.- Respuesta genérica:</b></p> <p>a) Se suscribe la propuesta: Se proporcionará la opción de pago de cursos mediante el uso de tarjeta de crédito o débito.</p>



usuario de cuanto es dicha comisión y si está dispuesto a pagarlo para otorgarle ese servicio.

**2.- Compromiso de la Institución:**

Proporcionar al interesado la opción de pago mediante tarjetas bancarias VISA o Mastercard, sin costo.

**Fecha de cumplimiento:** A partir del primer trimestre del 2015.

**3.- Detalle del compromiso:**

La opción de pago mediante el uso de tarjetas bancarias, se tendrá a disposición de los usuarios y podrá mantenerse en tanto sea utilizado por estos, quedando a reserva del CICY su cancelación por uso insuficiente.

**4.- Comentarios adicionales:**

Sin comentarios adicionales

**COMPROMISO CON FECHA DE CUMPLIMIENTO EN 2015.**