

ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y  
EVALUACIÓN, ITESA

2022-2023

Por un México Tecnológicamente Independiente



red**conocer**

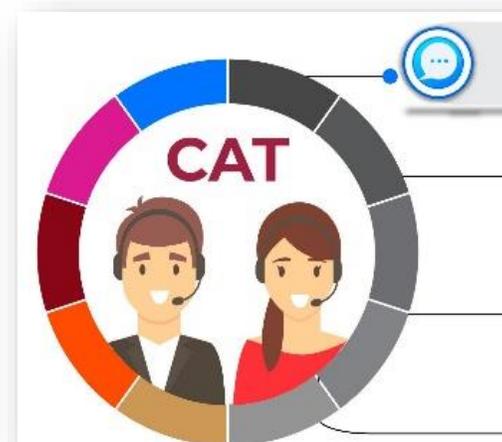
de prestadores de servicios  
Entidad de Certificación y Evaluación

AL CERTIFICAR TUS COMPETENCIAS

obtienes:



Clave	Estándar	Nivel	Evaluación	Certificado
EC0072	Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos.	2	\$1,900.00	
EC0076	Evaluación de la competencia de candidatos con base en estándares de competencia.	4	\$2,500.00	
EC0095	Almacenamiento de mercancías en establecimientos.	2	\$1,900.00	
EC0105	Atención al ciudadano en el sector público.	2	\$1,900.00	
EC0217.01	Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.	3	\$1,900.00	
EC0219.01	Análisis de precios unitarios	3	\$1,900.00	
EC0249	Proporcionar servicios de consultoría general.	5	\$ 2,500.00	
EC0301	Diseño de curso de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales del curso.	3	\$1,900.00	<b>\$614.80</b>
EC0305	Prestación de servicios de atención a clientes.	2	\$1,900.00	
EC0445	Captación de información empresarial.	2	\$1,900.00	
EC0469	Venta de bebidas no alcohólicas, conservas alimenticias y alimentos perecederos en vehículo de reparto.	2	\$1,900.00	
EC0477	Tutoría en la educación media superior y superior.	3	\$1,900.00	
EC0554	Trabajo en equipo.	2	\$1,900.00	
EC0601	Realización de cambio de aceite de motor y ajuste de niveles de fluidos en vehículos automotores a gasolina.	2	\$1,900.00	
EC0614	Dirección de centros de incubación y desarrollo empresarial.	4	\$2,500.00	
EC0772	Evaluación del aprendizaje con enfoque en competencias profesionales.	3	\$2,500.00	
EC1061	Liderazgo efectivo en las organizaciones	2	\$1,900.00	



**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAT)**  
**CONOCER**

01 800 288 2666  
(www.conocer.gob.mx)  
Dirección de Quejas y Sugerencias  
[voz.usuario@conocer.gob.mx](mailto:voz.usuario@conocer.gob.mx)  
01 748 91 2 44 50 Ext.155  
[www.itesa.edu.mx](http://www.itesa.edu.mx)  
Carr. Apan-Tepeapulco Km 3.5 Col. Las Peñitas  
**Horario de Atención**  
LUNES A VIERNES  
09:00 a 14:00 hrs  
15:00 A 17:00 hrs.

Nota: Los precios no incluyen IVA. La evaluación tiene un costo adicional, dependiendo de las necesidades del usuario.

**MAYOR INFORMACIÓN**

**L.A. Elida Uribe Villeda**  
Entidad de Certificación y Evaluación  
ITESA  
Tel. 017489124450 Ext. 155  
[entidad.certificacion@itesa.edu.mx](mailto:entidad.certificacion@itesa.edu.mx)

La **Entidad de Certificación del ITESA** imparte los siguientes cursos de capacitación:

**Capacitación (40 hrs)**  
**Inversión \$1,000.00**

Nota.- El costo de inversión es por participante, grupo mínimo de 20 usuarios.

## Estándares de competencia



Clave	Estándar	Nivel	Evaluación
EC0072	Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos.	2	\$1,900.00
EC0076	Evaluación de la competencia de candidatos con base en estándares de competencia.	4	\$2,500.00
EC0095	Almacenamiento de mercancías en establecimientos.	2	\$1,900.00
EC0105	Atención al ciudadano en el sector público.	2	\$1,900.00
EC0217.01	Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.	3	\$1,900.00
EC0219.01	Análisis de precios unitarios	3	\$1,900.00
EC0249	Proporcionar servicios de consultoría general.	5	\$2,500.00
EC0301	Diseño de curso de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales del curso.	3	\$1,900.00
EC0305	Prestación de servicios de atención a clientes.	2	\$1,900.00
EC0445	Captación de información empresarial.	2	\$1,900.00
EC0469	Venta de bebidas no alcohólicas, conservas alimenticias y alimentos perecederos en vehículo de reparto.	2	\$1,900.00
EC0477	Tutoría en la educación media superior y superior.	3	\$1,900.00
EC0554	Trabajo en equipo.	2	\$1,900.00
EC0601	Realización de cambio de aceite de motor y ajuste de niveles de fluidos en vehículos automotores a gasolina.	2	\$1,900.00
EC0614	Dirección de centros de incubación y desarrollo empresarial.	4	\$2,500.00
EC0772	Evaluación del aprendizaje con enfoque en competencias profesionales.	3	\$2,500.00
EC1061	Liderazgo efectivo en las organizaciones	2	\$1,900.00

Nota: Los precios no incluyen IVA. La capacitación tiene un costo adicional, dependiendo de las necesidades del usuario.

### MAYOR INFORMACIÓN

**L.A. Elida Uribe Villeda**

Entidad de Certificación y Evaluación

ITESA

Tel. 017489124450 Ext. 155

[entidad.certificacion@itesa.edu.mx](mailto:entidad.certificacion@itesa.edu.mx)

### **CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAT)** **CONOCER**

01 800 288 2666

([www.conocer.gob.mx](http://www.conocer.gob.mx))

Dirección de Quejas y Sugerencias

[voz.usuario@conocer.gob.mx](mailto:voz.usuario@conocer.gob.mx)

01 748 91 2 44 50 Ext.155

[www.itesa.edu.mx](http://www.itesa.edu.mx)

Carr. Apan-Tepeapulco Km 3.5 Col. Las Peñitas

#### Horario de Atención

LUNES A VIERNES

09:00 a 14:00 hrs

15:00 A 17:00 hrs.

Trabajamos día con día para mejorar la calidad de nuestro servicio..

**QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
**ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN**

**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**  
**(CAT) CONOCER**

01 800 288 2666

([www.conocer.gob.mx](http://www.conocer.gob.mx))

Dirección de Quejas y Sugerencias

[voz.usuario@conocer.gob.mx](mailto:voz.usuario@conocer.gob.mx)

01 748 91 2 44 50 Ext.155

[www.itesa.edu.mx](http://www.itesa.edu.mx)

Carr. Apan-Tepeapulco Km 3.5 Col. Las  
Peñitas

**Horario de Atención**

LUNES A VIERNES

09:00 a 14:00 hrs

15:00 A 17:00 hrs.

**Tu opinión es importante:**

Dirección de Quejas y Sugerencias  
[voz.usuario@conocer.gob.mx](mailto:voz.usuario@conocer.gob.mx)



## ATENCIÓN A QUEJAS A USUARIOS DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DEL ORIENTE DEL ESTADO DE HIDALGO



**BUZÓN**  
DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>1.- Aplicación de cuestionario de satisfacción</b>	Una vez concluido el proceso de evaluación se aplica a todos los usuarios el cuestionario de satisfacción	Evaluador
<b>2.- Análisis de los resultados</b>	En caso de obtener la puntuación de 1 y 2; se toma una acción correctiva	Entidad de certificación y evaluación de competencias laborales
<b>3.- Seguimiento</b>	Se contacta por correo electrónico o vía telefónica al cliente, informando que se da seguimiento a su evaluación con fines de mejorar el servicio y se solicita una retroalimentación	Entidad de certificación y evaluación de competencias laborales
<b>4.- Acción correctiva</b>	Se determina una acción para solventar la queja del cliente. Se da seguimiento a los compromisos adquiridos con el cliente	Entidad de certificación y evaluación de competencias laborales
<b>5.- Recibe notificación de cierre de la queja</b>	Se solicita al cliente manifieste su satisfacción del servicio y se le notifica sobre el cierre de la queja.	Entidad de certificación y evaluación de competencias laborales