

ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y  
EVALUACIÓN, ITESA

2022-2023

Por un México Tecnológicamente Independiente



red**conocer**

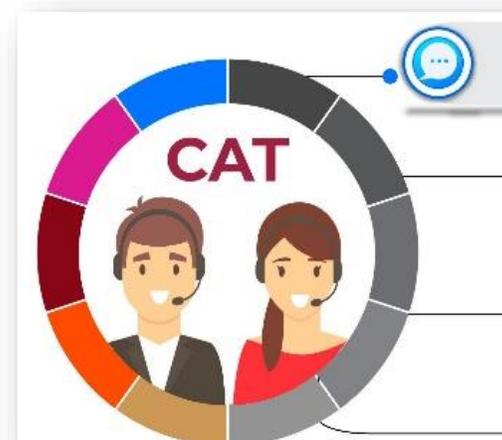
de prestadores de servicios  
Entidad de Certificación y Evaluación

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 genera  | 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 Empresaria   | 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  
14:00 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 |
|-----------|---|-------|
| EC0072    | Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos   | 2     |
| EC0076    | Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia  | 4     |
| EC0095    | Almacenamiento de mercancías en establecimientos  | 2     |
| EC0105    | Atención al ciudadano en el sector público  | 2     |
| EC0217.01 | Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal   | 3     |
| EC0219.01 | Análisis de precios Unitarios   | 3     |
| EC0249    | Proporcionar servicios de consultoría genera  | 5     |
| EC0301    | Diseño de curso de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales del curso. | 3     |
| EC0305    | Prestación de servicios de atención a clientes  | 2     |
| EC0445    | Captación de Información Empresarial  | 2     |
| EC0469    | Venta de bebidas no alcohólicas, conservas alimenticias y alimentos perecederos en vehículo de reparto                            | 2     |
| EC0477    | Tutoría en la educación media superior y superior   | 3     |
| EC0554    | Trabajo en Equipo   | 2     |
| EC0601    | Realización de Cambio de Aceite de motor y ajuste de niveles de fluidos en vehículos automotores a gasolina                       | 2     |
| EC0614    | Dirección de centros de incubación y desarrollo empresarial   | 4     |
| EC0772    | Evaluación del aprendizaje con enfoque en competencias profesionales.   | 3     |
| EC1061    | Liderazgo Efectivo en las Organizaciones  | 2     |

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

14:00 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

14:00 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 |