

# Costos de evaluación y certificación

## Estándares de competencia

| Clave     | Estándar                                                                                                                          | Nivel | Evaluación | Certificado |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|-------------|
| EC0072    | Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos                                                                       | 2     | \$1,900.00 | \$614.80    |
| EC0076    | Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia.                                                 | 3     | \$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 |             |
| 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 |             |
| EC0477    | Tutoría en la educación media superior y superior                                                                                 | 3     | \$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 |             |

**“Por un México Tecnológicamente Independiente”**

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

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

### MAYOR INFORMACIÓN

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

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.



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

## 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.                                                  | 3     |
| EC0105   | Atención al ciudadano en el sector público                                                                                         | 2     |
| EC0217.1 | Impartición de cursos de formación de capital humano de manera presencial grupal.                                                  | 3     |
| EC0249   | Proporcionar servicios de consultoría general.                                                                                     | 5     |
| EC0301   | Diseño de cursos 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     |
| EC0477   | Tutoría en la educación media superior y superior                                                                                  | 3     |
| EC0614   | Dirección de centros de incubación y desarrollo empresarial                                                                        | 4     |
| EC0772   | Evaluación del aprendizaje con enfoque en competencias profesionales.                                                              | 3     |

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

Nota.- El costo por inversión de la capacitación puede variar de acuerdo a las necesidades del usuario.

Nota: El costo incluye la evaluación, verificación y en su caso certificado. La capacitación tiene un costo adicional.

### MAYOR INFORMACIÓN

**L.A. Yadira Rodríguez López**  
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.

**“Por un México Tecnológicamente Independiente”**



# Entidad de Certificación y Evaluación 2021



***“Forjando Destinos, Construyendo***



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

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

**Tu opinión es importante:**

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



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

| 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.<br>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 |  |

**OBJETIVO:** Asegurar la calidad en el servicio a los clientes de la Entidad

**OBSERVACIONES:** Los pasos 3, 4 y 5 aplican para cuestionarios y quejas emitidas en el buzón de la Entidad, destinados para tales fines.

