

Nombre Proceso Relacionados:	Gestión de certificación de competencias laborales
Dirección:	Dirección Sistema Nacional Formación para el Trabajo
Grupo:	Grupo de Certificación de Competencias Laborales
Nombre coord. grupo:	Oscar Peteche

IDENTIFICACIÓN			ATRIBUTOS Y/O NECESIDADES PRIORIZADOS DE CADA SERVICIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES FRENTE AL SERVICIO PRESTADO	DEFINICIÓN DE NECESIDADES DE LOS CLIENTES.	EN CASO DE TENER UNA EVALUACIÓN INSATISFACTORIA RESULTADO DE LA MEDICIÓN QUIEN REALIZA EL ANÁLISIS Y TOMAS DE ACCIONES CPM
Partes interesadas	SERVICIOS (Según manual del SIGA)	SUB SERVICIOS	¿QUÉ CONSIDERA REQUIERE EL CLIENTE (Aprendiz, Empresario, Egresado) DEL SERVICIO O SUBSERVICIO QUE USTED PRESTA?	¿USTED QUE Y COMO LE PREGUNTARIA AL CLIENTE PARA CUMPLIR CON LO QUE EL REQUIERE?	¿QUIEN CONSIDERA USTED QUE DEBE HACER EL ANÁLISIS Y TOMAR ACCIONES, CUANDO SE EVALUE LO QUE REQUIERE EL CLIENTE?
Aprendices	N.A.				
Egresados	N.A.				
Empresarios	Evaluación y certificación de competencias laborales	1.Asesoría o socialización en el proceso 2.Formación de evaluador externo.(virtual), en conjunto con formación. 3.Transferencia de metodología en la construcción de instrumentos de evaluación. (D.G). 4.La recolección de evidencias. 5.Expedición de certificados	1.Qué se flexibilice los requisitos del procesos, en terminos de experiencia, cantidad.(ajustar a lo que requiere el empresario). 2.Oportunidad, requiere rapidez en la prestación del servicio y a la vez cuanto tiempo se invierte en el proceso. 3.Oportunidad y pertinencia.Requiere rapidez para realizar la transferencia y validar que el experto esta desarrollando la acción y que se ajusta a su empresa. 4.Pertinencia de las evidencias, es decir, que los operarios en realidad respondan a todo el proceso planteado. 5.Oportunidad y calidad, requiere rapidez, sin errores.	1.¿Con la información brindada, se le dio a comprender correctamente los requisitos del proceso de ECCL? 2. ¿Considera que el tiempo invertido en el proceso fue el adecuado? (si/no por qué?) 3. ¿El proceso generó traumatismos a la operación de su empresa? (¿Por qué?) 4. ¿Se encuentra satisfecho con el proceso adelantado y la entrega de los certificados? (en caso de ser otorgados) 5. ¿Encuentra aprovechable el resultado del proceso?	El Coordinador del Grupo de ECCL, Asesor Regional y operativos definidos en el plan de acción
Emprendedor	N.A.				
Buscador de empleo	N.A.				
Aspirante a certificación C.L.	Evaluación y certificación de competencias laborales	1. Asesoría frente proceso, condiciones y requisitos 2. Acompañamiento en el proceso 3. Ambientes adecuados de evaluación de conocimientos, producto y desempeño 4. Servicio de calidad	1. Asesoría frente a: proceso, condiciones y requisitos 2. Acompañamiento en el proceso: inscripción, sensibilización, inducción frente a la norma aplicable a la evaluación y certificación 3. Equipos, herramienta y materiales adecuados para la evaluación de conocimiento, producto y desempeño 4. Evaluador competente 5. Atención amable, respetuosa y oportuna 6. Calidad del servicio	1. El proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (ECCL) fue de fácil acceso para usted? 2. La Sensibilización le permitió comprender el proceso de ECCL 3. La inducción le permitió comprender la(s) norma(s) de competencia laboral en la cual se presentó. 4. El lugar donde presentó la prueba de conocimiento fue el adecuado 5. Los equipos, herramientas y materiales par las pruebas de desempeño y producto fueron los adecuados. 6. El Evaluador responsable del proceso de ECCL demostró dominio del proceso. 7. La atención prestada por los responsables del proceso de ECCL fue amable y respetuosa. 8. Las dudas y sugerencias fueron atendidas oportunamente por las personas responsables del proceso de ECCL 9. El proceso de ECCL cumplió sus expectativas 10. 11. Su grado de satisfacción frente al proceso de ECCL	

Aspirante a certificación C.L.: En este caso, el aspirante a la certificación de CL, es la persona que se acerca al SENA a solicitar información con el propósito de ingresar al proceso de ECCL