

| Nombre Proceso Relacionados:                     |                                   | Gestión de análisis ocupacional y empleabilidad                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dirección:                                       |                                   | Dirección de Empleo y Trabajo                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| Origen:                                          |                                   | Origen Coordinación Nacional de la Agencia Pública de Empleo                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| Ámbito control grupo:                            |                                   | Nacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| IDENTIFICACIÓN                                   |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| Partes Intermedias                               | SERVICIOS (Según manual del SISA) | SUS SERVIDOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ATRIBUTO Y/O NECESIDADES PRIORIZADAS DE CADA SERVIDO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES FRENTE AL SERVICIO PRESTADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |
|                                                  |                                   | ¿QUÉ CONSIDERA REQUIERE EL CLIENTE (Aprendiz, Egresado, Egresado) DEL SERVICIO O SUBSERVICIO QUE ESTE PRESTA?                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |
|                                                  |                                   | ¿JUSTO QUE LE PRESENTARIA AL CLIENTE PARA CUMPLIR CON LO QUE EL REQUIERE?                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |
|                                                  |                                   | ¿JUSTO COMO Y MEDIANTE QUE MODO DE RECOLECCIÓN RECIBIRIA LAS PREGUNTAS?                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |
|                                                  |                                   | ¿CÓMO CONSIDERA JUSTO QUE DEBE HACER EL ANÁLISIS Y TOMAR ACCIONES CLAVIAS SE EVALÚA LO QUE REQUIERE EL CLIENTE?                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| Aprendices                                       | Gestión para el empleo            | <p>1. Orientación ocupacional personalizada</p> <p>2. Talleres de orientación ocupacional</p> <p>3. Intermediación laboral</p>                                                                                                                                                                                     | <p>1. Orientación al aprendiz para incidir en sus posibilidades de inserción laboral de acuerdo a su formación.</p> <p>2 Colocar a disposición de estos colectivos la oferta institucional de acuerdo a sus necesidades.</p> <p>3 Suministrar al aprendiz acciones de orientación individual o grupal brindándole herramientas que permitan su inserción laboral.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>PROGUNTAS APRENDICES, COLEGADOS, BUSCADORES DE EMPLEO</p> <p>Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios (Aprendices, Egresados SENA y buscadores de empleo) frente al servicio prestado en la Agencia Pública de Empleo del SENA.</p> <p>1. ¿Cubren puntualmente algún grupo de población vulnerable?</p> <p>Si No</p> <p>Si su respuesta es afirmativa indique a cuál de las siguientes poblaciones vulnerables pertenece usted?</p> <p>MDM</p> <p>Desplazado por fenómenos naturales</p> <p>Mujer cabeza de familia</p> <p>Adultos mayores y jóvenes vulnerables</p> <p>Indígenas</p> <p>Persona mayor</p> <p>Adolescente Trabajador</p> <p>Subserviente Músico Antipersonales</p> <p>Migrantes que Retornan al País</p> <p>Personas con Discapacidad Psicosocial</p> <p>Comunidades Negras</p> <p>Personas con Discapacidad Auditiva</p> <p>Persona con Discapacidad Sordoceguera</p> <p>Indígena Desplazado por la violencia</p> <p>Personas en Proceso de Rehabilitación PFR</p> <p>Personas con Discapacidad Física</p> <p>Alcoholismo</p> <p>Alcoholismo Desplazado por la violencia</p> <p>Desplazado por la violencia</p> <p>Desplazado con discapacidad</p> <p>Personas con Discapacidad Visual</p>                                                                                                                                                                                                                                                     | Mediante encuestas al finalizar la atención del sub servicio prestado (mediante muestreo) en oficinas Agencia Pública de Empleo.                                                        | Coordinador y/o líder Age regional en articulación con la Coordinación Nacional de la Agencia Pública de Empleo |
| Egresados                                        | Gestión para el empleo            | <p>1. Orientación ocupacional personalizada</p> <p>2. Talleres de orientación ocupacional</p> <p>3. Intermediación laboral</p> <p>4. Postulación a vacantes de acuerdo al perfil del egresado</p> <p>5. Orientamiento al egresado a las diferentes líneas de atención del SENA.</p>                                | <p>1. Orientación al egresado para incidir en sus posibilidades de inserción laboral de acuerdo a su formación.</p> <p>2 Colocar a disposición de estos colectivos la oferta institucional de acuerdo a sus necesidades.</p> <p>3 Suministrar al egresado acciones de orientación individual o grupal brindándole herramientas que permitan su inserción laboral.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios (Aprendices, Egresados SENA y buscadores de empleo) frente al servicio prestado en la Agencia Pública de Empleo del SENA.</p> <p>1. ¿Cubren puntualmente algún grupo de población vulnerable?</p> <p>Si No</p> <p>Si su respuesta es afirmativa indique a cuál de las siguientes poblaciones vulnerables pertenece usted?</p> <p>MDM</p> <p>Desplazado por fenómenos naturales</p> <p>Mujer cabeza de familia</p> <p>Adultos mayores y jóvenes vulnerables</p> <p>Indígenas</p> <p>Persona mayor</p> <p>Adolescente Trabajador</p> <p>Subserviente Músico Antipersonales</p> <p>Migrantes que Retornan al País</p> <p>Personas con Discapacidad Psicosocial</p> <p>Comunidades Negras</p> <p>Personas con Discapacidad Auditiva</p> <p>Persona con Discapacidad Sordoceguera</p> <p>Indígena Desplazado por la violencia</p> <p>Personas en Proceso de Rehabilitación PFR</p> <p>Personas con Discapacidad Física</p> <p>Alcoholismo</p> <p>Alcoholismo Desplazado por la violencia</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Mediante encuestas al finalizar la atención del sub servicio prestado (mediante muestreo) en oficinas Agencia Pública de Empleo.                                                        | Coordinador y/o líder Age regional en articulación con la Coordinación Nacional de la Agencia Pública de Empleo |
| Empresarios (subalternos)                        | N.A.                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| Buscador de empleo                               | Gestión para el empleo            | <p>1. Orientación ocupacional personalizada</p> <p>2. Talleres de orientación ocupacional</p> <p>3. Intermediación laboral</p> <p>4. Postulación a vacantes de acuerdo al perfil del buscador de empleo</p> <p>5. Orientamiento al buscar de empleo a las diferentes líneas de atención del SENA.</p>              | <p>1. Orientación al buscador de empleo para incidir en sus posibilidades de inserción laboral de acuerdo a su formación.</p> <p>2 Colocar a disposición de estos colectivos la oferta institucional de acuerdo a sus necesidades.</p> <p>3 Suministrar al buscador de empleo acciones de orientación individual o grupal brindándole herramientas que permitan su inserción laboral</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>PROGUNTAS EMPRESARIOS, COLEGADOS, BUSCADORES DE EMPLEO</p> <p>Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios (Aprendices, Egresados SENA y buscadores de empleo) frente al servicio prestado en la Agencia Pública de Empleo del SENA.</p> <p>1. ¿Cubren puntualmente algún grupo de población vulnerable o víctima?</p> <p>Si No</p> <p>Si su respuesta es afirmativa indique cuál (en)</p> <p>2. ¿Cómo se enteró de los servicios de la Agencia Pública de Empleo del SENA?</p> <p>• Centro de formación</p> <p>• Página web</p> <p>• Publicidad en medios</p> <p>• Redes sociales</p> <p>• Referencia de amigo o familiar</p> <p>• Orlonas móviles</p> <p>• Otro ¿Cuál? _____</p> <p>3. ¿Conoce usted las instalaciones de la Agencia Pública de Empleo del SENA?</p> <p>Si No</p> <p>Si su respuesta es afirmativa responda la siguiente pregunta ¿Las instalaciones de la Agencia Pública de Empleo cuentan con los espacios físicos para brindarle una atención de calidad?</p> <p>Si No</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Mediante encuestas al finalizar la atención del sub servicio prestado (mediante muestreo) en oficinas Agencia Pública de Empleo.                                                        | Coordinador y/o líder Age regional en articulación con la Coordinación Nacional de la Agencia Pública de Empleo |
| Buscador certificación de competencias laborales | N.A.                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| Empresarios                                      | Gestión para el empleo            | <p>1. Búsqueda de perfiles</p> <p>2. Apoyo en procesos de postulación</p> <p>3. Convocatorias especiales</p> <p>4. Oficinas Móviles</p> <p>5. Microcentros de empleo</p> <p>6. Asesoría en beneficios tributarios administrativos en la contratación de personas con discapacidad</p> <p>7. Agenda Empresarial</p> | <p>Suministrar talento humano requerido por la empresa de manera oportuna a través de:</p> <p>1. Capacitación en manejo del aplicativo (publicación de vacantes, búsqueda de perfiles, revisión de hoja de vida) por parte de un orientador</p> <p>2. Acompañamiento en procesos de postulación, recolección de hojas de vida, y el cumplimiento de requisitos</p> <p>3. Disponibilidad de instalaciones físicas para procesos de postulación</p> <p>4. Conexión de perfiles de difícil colocación, divulgación de vacantes a nivel nacional y regional, apoyo en procesos formación curativa y/o formación dual para la contratación de candidatos</p> <p>5. Procesos de intermediación laboral con empresas del exterior</p> <p>6. Orientación en la definición de perfiles requeridos por el empresario.</p> | <p>PROGUNTAS EMPRESARIOS</p> <p>Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los empresarios que utilizan los servicios de la Agencia Pública de Empleo del SENA.</p> <p>1. ¿Cómo se enteró de los servicios de la Agencia Pública de Empleo del SENA?</p> <p>• Asesor o Centro corporativo del SENA</p> <p>• Página web</p> <p>• Publicidad en medios</p> <p>• Redes sociales</p> <p>• Referencia de amigo o familiar</p> <p>• Orlonas móviles</p> <p>• Otros ¿Cuál? _____</p> <p>Empresarios</p> <p>2. ¿Cubren puntualmente algún grupo de población vulnerable?</p> <p>Si No</p> <p>Si su respuesta es afirmativa responda a una persona que tenga alguna condición de vulnerabilidad?</p> <p>Si No</p> <p>Si su respuesta es afirmativa indique a cuál de las siguientes poblaciones vulnerables pertenece usted?</p> <p>MDM</p> <p>Desplazado por fenómenos naturales</p> <p>Mujer cabeza de familia</p> <p>Adultos mayores y jóvenes vulnerables</p> <p>Indígenas</p> <p>Persona mayor</p> <p>Adolescente Trabajador</p> <p>Subserviente Músico Antipersonales</p> <p>Migrantes que Retornan al País</p> <p>Personas con Discapacidad Psicosocial</p> <p>Comunidades Negras</p> <p>Personas con Discapacidad Auditiva</p> <p>Persona con Discapacidad Sordoceguera</p> <p>Indígena Desplazado por la violencia</p> <p>Personas en Proceso de Rehabilitación PFR</p> <p>Personas con Discapacidad Física</p> <p>Alcoholismo</p> <p>Alcoholismo Desplazado por la violencia</p> | Mediante encuestas al finalizar la atención del sub servicio prestado (mediante muestreo) y también una encuesta virtual, enviada a la base de datos de la empresa registrada en la APE | Coordinador y/o líder Age regional en articulación con la Coordinación Nacional de la Agencia Pública de Empleo |