

Nombre Proceso
Dirección:
Grupo:
Nombre coord. grupo:

Gestión de emprendimiento y empresario  
Dirección de Empleo y Trabajo  
Grupo Coordinación Nacional de emprendimiento  
Carlos Gamba

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 ANALISIS Y TOMAS DE ACCIONES CPM	
Partes interesadas	SERVICIOS (Según manual del SIGA)	SUB SERVICIOS (Con base al Plan de control de calidad realizado)	¿QUÉ CONSIDERA REQUIERE EL CLIENTE (Aprendiz, Empresario, Egresado) DEL SERVICIO O SUBSERVICIO QUE USTED PRESTA?	¿USTED QUE LE PREGUNTARIA AL CLIENTE PARA CUMPLIR CON LO QUE EL REQUIERE?	¿USTED COMO Y MEDIANTE QUE MODO DE RECOLECCIÓN EJECUTARIA LAS PREGUNTAS	¿QUIEN CONSIDERA USTED QUE DEBE HACER EL ANALISIS Y TOMAR ACCIONES, CUANDO SE EVALUE LO QUE REQUIERE EL CLIENTE?
Aprendices	Asesoría para la creación de empresas	1. Personas sensibilizadas en torno al emprendimiento y perfil del emprendedor. 2. Posible Ideas de Negocio 3. Planes de Negocio asesorados para Fondo Emprender 4. Planes de Negocio asesorados 5. Empresas acompañadas en la puesta en marcha.	<b>CALIDAD:</b> El servicio debe tener Atención personalizada y amable Servicio estructurado y dinámico en el esquema de atención (ayuda de virtualidad y redes sociales) Metodología sencilla en la asesoría y de fácil comprensión. Competencia y dominio de los temas por parte del gestor. Facilidad para acceso a fuentes de financiación. <b>Infraestructura</b> y recursos adecuados para la prestación del servicio Interactivo	¿Cómo se enteró de los servicios de la Unidad de Emprendimiento? ¿Qué expectativas tiene frente al servicio de asesoría? ¿Por qué acude a la Unidad de Emprendimiento? ¿Fue oportuna la respuesta del SENA frente al servicio solicitado? ¿La asesoría ofrecida por la Unidad, le ha permitido generar soluciones efectivas a las expectativas planteadas por usted? ¿El Gestor demostró dominio de los temas tratados durante la prestación del servicio? ¿El Gestor propuso alternativas de solución adecuadas para satisfacer las necesidades planteadas por usted? ¿El gestor manifestó compromiso y responsabilidad durante el tiempo de la asesoría ofrecida? ¿El Gestor cumplió satisfactoriamente con el cronograma de trabajo concertado inicialmente? ¿En la escala señalada como califica a nivel general el servicio recibido de acuerdo con sus expectativas?	En los espacios de formación mediante encuesta Por medio de correo masivo con una encuesta en línea Durante el desarrollo o finalización del servicio.	Líder regional de Emprendimiento Líder de Nodo
Egresados	Asesoría para la creación de empresas	1. Personas sensibilizadas en torno al emprendimiento y perfil del emprendedor. 2. Posible Ideas de Negocio 3. Planes de Negocio asesorados para Fondo Emprender 4. Planes de Negocio asesorados 5. Empresas acompañadas en la puesta en marcha.	<b>OPORTUNIDAD:</b> El servicio debe tener Atención ágil y flexible en término de tiempos Cumplimiento de la programación de las asesorías concertada con el emprendedor o empresario. <b>PERTINENCIA:</b> El servicio debe tener Estar dentro de las fechas definidas en el caso de convocatorias a fuentes de financiación. Estar en función de las necesidades de generación de ingresos, autoempleo y empleabilidad de los clientes. Coherencia entre el modelo de negocio a trabajar, y el programa de formación para el caso de aprendices, universitarios y egresados. Contribuir al desarrollo económico y social de la región.	¿Cómo se enteró de los servicios de la Unidad de Emprendimiento? ¿Qué expectativas tiene frente al servicio de asesoría? ¿Por qué acude a la Unidad de Emprendimiento? ¿Fue oportuna la respuesta del SENA frente al servicio solicitado? ¿La asesoría ofrecida por la Unidad, le ha permitido generar soluciones efectivas a las expectativas planteadas por usted? ¿La asesoría recibida le ha permitido identificar aspectos críticos del proyecto o empresa? ¿En qué áreas, la asesoría recibida ha contribuido al fortalecimiento de su empresa? ¿Las decisiones implementadas, producto de la asesoría recibida, han contribuido a identificar y/o mejorar indicadores de productividad y competitividad de la empresa? ¿El Gestor demostró dominio de los temas tratados durante la prestación del servicio? ¿El Gestor propuso alternativas de solución adecuadas para satisfacer las necesidades planteadas por usted? ¿El gestor manifestó compromiso y responsabilidad durante el tiempo de la asesoría ofrecida? ¿El Gestor cumplió satisfactoriamente con el cronograma de trabajo concertado inicialmente? ¿El gestor registró, en algún documento, las actividades de asesoría al finalizar cada sesión? ¿En la escala señalada como califica a nivel general el servicio recibido de acuerdo con sus expectativas?	Durante el desarrollo o finalización del servicio mediante encuesta en línea	Líder regional de Emprendimiento Líder de Nodo
Emprendedor	Asesoría para la creación de empresas	1. Personas sensibilizadas en torno al emprendimiento y perfil del emprendedor. 2. Posible Ideas de Negocio 3. Planes de Negocio asesorados para Fondo Emprender 4. Planes de Negocio asesorados 5. Empresas acompañadas en la puesta en marcha.	<b>OPORTUNIDAD:</b> El servicio debe tener Atención ágil y flexible en término de tiempos Cumplimiento de la programación de las asesorías concertada con el emprendedor o empresario. <b>PERTINENCIA:</b> El servicio debe tener Estar dentro de las fechas definidas en el caso de convocatorias a fuentes de financiación. Estar en función de las necesidades de generación de ingresos, autoempleo y empleabilidad de los clientes. Coherencia entre el modelo de negocio a trabajar, y el programa de formación para el caso de aprendices, universitarios y egresados. Contribuir al desarrollo económico y social de la región.	¿Cómo se enteró de los servicios de la Unidad de Emprendimiento? ¿Qué expectativas tiene frente al servicio de asesoría? ¿Por qué acude a la Unidad de Emprendimiento? ¿Fue oportuna la respuesta del SENA frente al servicio solicitado? ¿La asesoría ofrecida por la Unidad, le ha permitido generar soluciones efectivas a las expectativas planteadas por usted? ¿La asesoría recibida le ha permitido identificar aspectos críticos del proyecto o empresa? ¿En qué áreas, la asesoría recibida ha contribuido al fortalecimiento de su empresa? ¿Las decisiones implementadas, producto de la asesoría recibida, han contribuido a identificar y/o mejorar indicadores de productividad y competitividad de la empresa? ¿El Gestor demostró dominio de los temas tratados durante la prestación del servicio? ¿El Gestor propuso alternativas de solución adecuadas para satisfacer las necesidades planteadas por usted? ¿El gestor manifestó compromiso y responsabilidad durante el tiempo de la asesoría ofrecida? ¿El Gestor cumplió satisfactoriamente con el cronograma de trabajo concertado inicialmente? ¿El gestor registró, en algún documento, las actividades de asesoría al finalizar cada sesión? ¿En la escala señalada como califica a nivel general el servicio recibido de acuerdo con sus expectativas?	Durante el desarrollo o finalización del servicio mediante encuesta en línea	Líder regional de Emprendimiento Líder de Nodo
Empresarios	Asesoría para el crecimiento y fortalecimiento empresarial	Listado de Empresas a fortalecer Diagnóstico Empresarial Plan de acción formulado e implementado para el fortalecimiento de la empresa		¿Cómo se enteró de los servicios de la Unidad de Emprendimiento? ¿Qué expectativas tiene frente al servicio de asesoría? ¿Por qué acude a la Unidad de Emprendimiento? ¿Fue oportuna la respuesta del SENA frente al servicio solicitado? ¿La asesoría ofrecida por la Unidad, le ha permitido generar soluciones efectivas a las expectativas planteadas por usted? ¿La asesoría recibida le ha permitido identificar aspectos críticos del proyecto o empresa? ¿En qué áreas, la asesoría recibida ha contribuido al fortalecimiento de su empresa? ¿Las decisiones implementadas, producto de la asesoría recibida, han contribuido a identificar y/o mejorar indicadores de productividad y competitividad de la empresa? ¿El Gestor demostró dominio de los temas tratados durante la prestación del servicio? ¿El Gestor propuso alternativas de solución adecuadas para satisfacer las necesidades planteadas por usted? ¿El gestor manifestó compromiso y responsabilidad durante el tiempo de la asesoría ofrecida? ¿El Gestor cumplió satisfactoriamente con el cronograma de trabajo concertado inicialmente? ¿El gestor registró, en algún documento, las actividades de asesoría al finalizar cada sesión? ¿En la escala señalada como califica a nivel general el servicio recibido de acuerdo con sus expectativas?	Durante el desarrollo o finalización del servicio mediante encuesta en línea	Líder regional de Emprendimiento Líder de Nodo