

Matriz de requisitos del cliente y/o partes interesadas

Código Documental: FO-EP-16 **Versión:** 0 **Fecha de actualización:** 23-Jul-18 **Página:** 1 de 1

El Instituto Tecnológico de las Américas en cumplimiento con la norma ISO 9001, proporciona servicios que satisfacen los requisitos del cliente, es por esto que ha identificado las partes interesadas pertinentes para el Sistema de Gestión de Calidad y las necesidades o expectativas de las mismas.

Cliente:

Es la organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo. Ejemplos: consumidor, cliente, usuario final, beneficiario, miembro, comprador, etc.

Requisito:

Es la necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas. Pueden haber requisitos del cliente, requerimientos de la norma, requisitos internos de la organización, requisitos reglamentarios y legales, entre otros. Se habla de requisito especificado cuando está establecido, por ejemplo en un documento como en el caso de requisitos reglamentarios y legales.

Partes interesadas:

Es un individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización. Ejemplos: clientes, personal y representantes, accionistas y propietarios, socios y proveedores, bancos, sindicatos, empresa, etc.

Tipo de proceso:

Misional

PARTE INTERESADA	PROCESO	NECESIDAD	EXPECTATIVA	MECANISMO DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO
Candidato / Estudiante	Académico	Diversidad de cursos	Disponibilidad de horario, variedad de cursos disponibles	Propuesta de diseño y desarrollo de Educación permanente (FO-AC-05) Planificación de docencia (FO-AC-01) Programa de clases (FO-AC-06)
	ORBI	Realización de matrícula académica	Accesibilidad al portal para realizar el proceso oportunamente, claridad y divulgación oportuna del proceso	Creación de matrícula departamento de TI
	Académico	Docentes para ejecutar las clases programadas	Métodos de enseñanza didácticos, actualizados, claros. Trato cordial, respetuoso, amable. Trámite	Procedimiento de gestión docente (PR-AC-01) Encuesta de satisfacción docente
	DTE	Aulas virtuales (si aplica)	Información clara y oportuna de como acceder a la clase virtual.	Envío de correo de parte del Dpto de DTE con enlace de la clase, usuario y material de apoyo.
	Mantenimiento	Instalaciones (aulas, laboratorios, auditorios, equipos)	En buen estado, limpias, suficientes	Formulario de chequeo de edificios (FO-OP-60) Encuesta de satisfacción de servicios académicos
	Calidad	Medio de peticiones, sugerencias, quejas, denuncias, etc.	Respuesta oportuna, clara, calidad en la respuesta.	Reporte de quejas y sugerencias

Docentes	RRHH	Selección docente	Honestidad, transparencia, requisitos claros y oportunidad en el proceso de selección de los docentes. Docentes con perfil idóneo para el área asignada. Suficientes docentes para dar cumplimiento a los programas de clases Cumplimiento de la normatividad vigente	Solicitud de empleo (FO-AC-40) Reporte de entrevista (FO-RH-07) Perfil de descripción de puesto (FO-AC-38)
	Centro de excelencia	Programación Académica	Número de horas suficientes para el desarrollo de la programación académica	Procedimiento de Gestión de docencia (PR-AC-01) Programa de clases (FO-AC-06) Planificación de la docencia (FO-AC-01)
	DTE	Aulas virtuales (si aplica)	Creación oportuna del aula virtual de la materia en cuestión.	Plataforma ORBI Plataforma de ITLA Virtual Encargado de Centro verifica si el curso virtual cumple con los requisitos
	Académico	Capacitación docente	Capacitación en temas de acuerdo al área, oportuna, suficiente. Requisitos para capacitación claros y divulgados oportunamente	Planificación para la evaluación de la capacitación docente (FO-AC-21) Evaluación de la capacitación docente (FO-AC-23)