

Matriz de requisitos del cliente y/o partes interesadas

Código Documental: FO-OP-62 **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:

Soporte o apoyo

PARTE INTERESADA	PROCESO	NECESIDAD	EXPECTATIVA	MECANISMO DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO
Estudiantes interesados en vivir en la residencia académica	Solicitud de ingreso y evaluación de la solicitud	Admisión a la residencia académica	Proceso transparente, Confiable, imparcial	Solicitud de ingreso (FO-OP-41) Formulario de registro (FO-OP-42)
	Infraestructura	Instalaciones (habitaciones, edificio)	Lugar limpio y bien acondicionado, seguro, edificios en buen estado	
	Normativas institucionales	Normativas accesibles de la convivencia en la residencia académica	Cumplimiento de las normativas de la residencia académica	Manual de la residencia académica
Estudiantes residentes	Infraestructura	Instalaciones (habitaciones, edificio)	Lugar limpio y bien acondicionado, seguro, edificios en buen estado	
	Normativas institucionales	Normativas accesibles de la convivencia en la residencia académica	Cumplimiento de las normativas de la residencia académica	Manual de la residencia académica