

Matriz de requisitos del cliente y/o partes interesadas

Código Documental:

FO-OP-64

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:

Apoyo

PARTE INTERESADA	PROCESO	NECESIDAD	EXPECTATIVA	MECANISMO DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO
Solicitante (Unidad requiriente)	Solicitud de compras	Requisición de compra de producto o servicio	Proceso oportuno	Solicitud de compras Ficha técnica Carta de autorización
Proveedores	Documentación	Indicar los requisitos objetivos necesarios para participar en el correspondiente proceso de selección Definir claramente los criterios a contratar, qué se exige, cuáles son los requisitos exigidos Correcto envío de correos electrónicos a cada uno de los posibles proponente u oferentes cuando sea el caso	Se logre contar con toda la documentación exigida de acuerdo a cada modalidad de proceso de selección	Se detallan los requisitos en los pliegos de condiciones en los procesos de licitaciones y comparaciones y en las convocatorias en los procesos de compra menor y compras por debajo del umbral. Son publicados en el portal transaccional y en el portal institucional además se le remite a los proveedores por correo electrónico.
	Publicación	Publicar en la página web toda la información concerniente a la licitación del producto o servicio Información actualizada de los procesos de compras	Información oportuna y actualizada	Publicación en las páginas pertinentes
Organismo regulador (DGCP)	Portal transaccional	Cumplimiento de los indicadores del sistema nacional de contrataciones públicas	Lograr la meta de un 100% de cumplimiento	Indicadores: Planificación de compras Publicación de procesos Gestión de procesos Administración de contratos Compras a Mipymes y Mujeres