

Matriz de requisitos del cliente y/o partes interesadas

Código Documental:

FO-PD-01

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:

Estratégicos

PARTE INTERESADA	PROCESO	NECESIDAD	EXPECTATIVA	MECANISMO DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO
Personal administrativo (Dueños de procesos)	POAs	Revisión de POAs de las áreas pertinentes	Retroalimentación oportuna	Seguimiento trimestral
Entes reguladores	Indicadores	Medición de los procesos por medio de indicadores institucionales Cumplimiento de las resoluciones de gobierno	Cumplimiento con los indicadores institucionales y resoluciones de gobierno	Seguimiento cuatrimestral (NOBACI) Mensual con ponderación trimestral (DIGEPRES)