

Matriz de requisitos del cliente y/o partes interesadas

Código Documental: FO-PE-11 **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	Cursos	Variedad de cursos	Disponibilidad de horario, variedad de cursos disponibles	
	Inscripción	Realización de matrícula académica	Realizar el proceso oportunamente, claridad y divulgación oportuna del proceso	
	Docentes	Docentes para ejecutar las clases programadas	Métodos de enseñanza didácticos, actualizados, claros. Trato cordial, respetuoso, amable. Trámite	Encuesta de satisfacción (Extensión) (FO-DE-10) Reporte de asistencia (FO-PE-04)
	Calidad	Medio de peticiones, sugerencias, quejas, denuncias, etc.	Respuesta oportuna, clara, calidad en la respuesta.	Reporte de quejas y sugerencias
	Certificados	Entrega de certificados al finalizar el curso	Cumplimiento en fecha de la entrega de certificados	

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	
Centros de estudio	Solicitud de centro	Aprobación de centros aptos para impartir docencia	Imparcialidad, proceso transparente	Formulario de levantamiento de información para centros de formación ITLA (FO-PE-09)