

Matriz de requisitos del cliente y/o partes interesadas

Código Documental: FO-RG-22 **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
Estudiantes	Solicitudes	Solicitud de documentación	Cumplimiento en tiempo Información veráz Información correcta	Indicadores tiempo de respuesta
Egresados	Solicitudes	Solicitud de documentación	Cumplimiento en tiempo Información veráz Información correcta	Indicadores tiempo de respuesta
Entes reguladores	Cumplimiento regulatorio	Cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos de Educación Superior	Cumplimiento de las clausulas aplicables al tipo de actividad que realiza	Reglamento de registros Auditorías internas Auditorías de los organismos gubernamentales