

Matriz de requisitos del cliente y/o partes interesadas

Código Documental: FO-RH-29 **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
Personal administrativo Docentes	Trámites	Vinculación y desvinculación	Servicio al cliente, datos actualizados oportunamente, agilidad en los trámites de vinculación y desvinculación	Publicación de los perfiles a través del MAP y compartidos a la institución para reclutamientos internos. Solicitud de copia digital de certificados y títulos de la persona. Contacto telefónico con los desvinculados para seguimiento y cualquier consulta
		Pago de nóminas y prestaciones	Atención al cliente, disminución en tiempo de trámites y requisitos de pago, pago oportuno	Volante del MAP y Consulta en el Banco Contacto telefónico para verificar el pago de prestaciones.
		Administración de expedientes laborales	Expedientes laborales actualizadas, y de fácil acceso al personal previamente autorizado	Carpetas de cada colaborador y de desvinculados
	Capacitación	Suministro de capacitación	Pertinente, oportuna, temas de interés, periódica.	Solicitud de entrenamiento a colaborador (FO-RH-05) Evaluación de la eficacia de la capacitación (FO-RH-03) Plan de Capacitación
Entes reguladores (MAP)	Desvinculación	Cumplimiento de las desvinculaciones acorde con la ley	Cumplimiento de los documentos entregados Si la desvinculación se acoge a la ley	Ley 41-08 de Función pública

ojo